

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Институт психологии  
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**ПЕРЕГОВОРНЫЕ ТЕХНИКИ ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ  
ПЕДАГОГОВ РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ В РАМКАХ СТРАТЕГИИ  
СОТРУДНИЧЕСТВА**

Выпускная квалификационная работа

Направление: 44.04.02 – Психолого-педагогическое образование

Магистерская программа: «Медиация в образовании»

Квалификационная работа  
допущена к защите  
«    » \_\_\_\_\_ 2019 г.  
зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л.А. Максимова

Исполнитель:  
Зуева Олеся Сергеевна,  
студент ММЕДм-1701 z группы  
\_\_\_\_\_

Научный руководитель:  
Макимова Людмила Александровна,  
канд. пед. наук, доцент  
\_\_\_\_\_

Екатеринбург 2019 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ ГОТОВНОСТИ ПЕДАГОГОВ РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ В РАМКАХ СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА НА ОСНОВЕ ПЕРЕГОВОРНЫХ ТЕХНИК.....	8
1.1 Теоретический анализ психологической, педагогической литературы по проблеме готовности к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий .....	8
1.2 Педагогический конфликт: содержание и структура, готовность педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде .....	15
1.3 Содержание и эффективность переговорных техник в конфликторазрешении .....	24
Выводы по 1 главе.....	33
ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ ГОТОВНОСТИ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ К ПРИМЕНЕНИЮ СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТОРАЗРЕШЕНИИ НА ОСНОВЕ ПЕРЕГОВОРНЫХ ТЕХНИК..	36
2.1 Описание методов и условий проведения эмпирического исследования.....	36
2.2 Результаты эмпирического исследования готовности педагогов дошкольной образовательной организации к разрешению педагогических конфликтов.....	41
2.3 Программа формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник .....	58
2.4 Результаты апробации и оценка эффективности программы формирования готовности педагога к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник .....	67
Выводы по 2 главе.....	87
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	91
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	97
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	103

## **ВВЕДЕНИЕ**

На сегодняшний день, конфликты становятся естественным состоянием в жизни каждого человека и общества в целом. В условиях современной социальной напряженности, экономической нестабильности российского общества, происходя значимые изменения содержания и форм социальных отношений, что актуализирует исследовательский потенциал темы конфликтов в современной психолого-педагогической литературе.

Актуальность изучения конфликтов обусловлена тем, что теоретико-методологические основы данной проблемы являются одной из самых дискуссионных, что соответственно, приводит к определенным разногласиям и формированиям различных стратегий исследования данного явления. Анализ научно-методической литературы показал, что в настоящий момент большинство исследований (В.В. Базелюк, С.В. Баныкина, Г.М. Болтунова, Е.В. Гребенкин, М.В. Клименских, Л.З. Фатхуллина, Д.С. Ярцева и др.) смещено на изучение механизмов управления педагогическими конфликтами, однако изучение средств формирования готовности к разрешению конфликтов в рамках стратегии сотрудничества не получило необходимого отражение в научно-методической литературе. Особенно данная тема актуальная для предупреждения конфликтов в системе образования.

Система образования изначально представляет собой совокупность различных видов деятельности, направленных на социализацию личности, а ее суть состоит в деятельности по передаче и освоению социального опыта, что осуществляется при благоприятно социально-педагогических условиях образовательного процессе при включении всех субъектов. Именно в системе образования, которая взаимодействует со всеми сферами общественной жизни, зачастую встречается ряд противоречий и конфликтов между самой системой и обществом.

Изучение разработанности темы исследовательской работы показало, что феномен конфликта представлен исследованиями А. Адлера (A. Adler), К. Боулдинга (K.E. Boulding), Р. Дерендорфа (R.G. Dahrendorf), Л. Козера (L.A. Coser), Г. Лебона (G. Le Bon), К. Левина (K.Z. Lewin), А.Б. Белинской, Н.В. Гришиной, А.В. Светлова и др., проблематика педагогических конфликтов освещена в исследованиях С.А. Беличевой, Г.С. Бережной, Г.Л. Воронина, Т.В. Врачинской, М.В. Клименских, Н.В. Самоуткиной, Е.А. Селивановой, Е.Ю. Певной, М.М. Рыбаковой и др. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций, в том числе – стратегия сотрудничества, выявлены в исследованиях К. Томаса (K.W. Thomas), В.В. Багаевой, М.В. Донцовой, С.Е. Емельянова, Т.Г. Коротковой и др. Исследования применения переговорных техник, в частности, как средства формирования готовности педагогов разрешать конфликты, представлены в трудах Г.В. Брыжинской, А.А. Гридчина, О.Н. Здрок, Б.В. Кабылинского, И.В. Мельникова, Е.А. Овсянниковой и др.

Вместе с тем, несмотря на разработанность исследовательской темы, вопрос создания программы формирования конфликтологической культуры педагогических работников системы дошкольного образования средствами применения переговорных техник разрешения конфликтов в рамках стратегии сотрудничества, не получил необходимое отражение в научно-методической литературе. Выявленные противоречия, степень изученности исследовательской темы позволили сформировать проблему работы, сущность которой заключается в необходимости разработки программы формирования применения переговорных техник разрешения конфликтов в системе дошкольного образования.

На основании вышеизложенного, произведя анализ научно-методической литературы по заявленной проблеме и рассмотрев состояние психолого-педагогической практики, были сформированы цель, предмет и объект исследования, задачи выпускной квалификационной работы.

**Цель исследования:** разработка и апробация программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций на основе переговорных техник.

**Объект исследования:** процесс формирования готовности педагогов разрешать конфликты.

**Предмет исследования:** переговорные техники как средство формирования готовности педагога к применению стратегии сотрудничества в конфликтном разрешении.

Исходя из вышеизложенного, перед нами были поставлены следующие **задачи:**

- 1) провести теоретический анализ психологической, педагогической литературы по проблеме готовности к разрешению конфликтов у представителей социальных профессий;
- 2) на теоретическом уровне определить содержание структуру педагогического конфликта, а также готовность педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде;
- 3) посредством теоретического анализа определить содержание и эффективность переговорных техник в процессе формирования готовности к разрешению конфликта в рамках стратегии сотрудничества;
- 4) разработать и апробировать программу формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликтном разрешении на основе переговорных техник.

**Гипотеза исследования** состоит в предположении что, формирование готовности педагога к применению стратегий сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций возможно при применении специальной психологической программы построенной на основе стратегии сотрудничества и современной конфликтологической парадигмы, учитывающей принципы детерминизма, объективности, системности, противоречивости, основанной на применении следующих переговорных

технологий: техника последовательной и реципрокной инициативы в снижении напряжения («ПРИСН») и техника открытого диалога.

**Методы исследования:** для решения поставленных в исследовании задач был использован комплекс методов, включающих в себя:

1. Методы теоретического исследования – теоретический анализ психологической, педагогической, конфликтологической, социальной и методической литературы по теме исследования, анализ и синтез полученных результатов. Теоретическую базу исследовательской работы составили федеральные государственные стандарты дошкольного образования, федеральные законы, нормативно-правовые акты, энциклопедии и словари, труды отечественных и зарубежных авторов.

2. Методы эмпирического исследования – методика «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), методика «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев).

3. Методы математической обработки данных и статистические методы – для выявления статистически достоверных различий был применен непараметрический U-критерий Манна-Уитни для двух независимых выборок, непараметрический критерий t-критерий Стьюдента для двух зависимых выборок.

**Методологические основы исследования:** теоретическую базу исследовательской работы составили федеральные государственные стандарты и федеральные законы, нормативно-правовые акты, энциклопедии и словари, труды отечественных и зарубежных авторов.

**Эмпирическая база исследования:** базой исследования выступает МАДОУ «Детский сад №3» (экспериментальная группа) и МАДОУ «Детский сад №1» (контрольная группа) г. Верхняя Пышма. В исследовании приняли участие педагогический состав дошкольного образовательного учреждения, в общем количестве 36 человек.

**Научная значимость:** заключается в попытке рассмотреть и изучить готовность к разрешению конфликтов в рамках стратегии сотрудничества как индивидуальное психическое состояние личности с одной стороны, и как критерий профессиональной компетентности представителей соционических профессий, в том числе педагогических работников дошкольной образовательной организации – с другой.

**Теоретическая значимость:** заключается в систематизации и закреплении полученных теоретических знаний, а также их углубление в соответствии с заданной исследованием темой.

**Практическая значимость:** разработанная в ходе исследовательской деятельности программа, может широко применяться в деятельности сотрудников службы медиации на базе образовательных учреждений.

**Структура работы:** выпускная квалификационная работа на тему «Переговорные техники формирования готовности педагогов разрешать конфликты в рамках стратегии сотрудничества» состоит из содержания, введения, основной части работы – две главы, состоящие из трех параграфов и сформулированных выводов, а также заключения, списка литературы и приложения. В целом работа, как результат проведенных теоретических обобщений и эмпирических исследований, имеет 99 страниц машинописного текста. В работе представлено 28 таблицы и 9 рисунков. Список литературы представлен 50 источниками. Приложение к выпускной квалификационной работе представлено на 12 страницах.

# **ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ ГОТОВНОСТИ ПЕДАГОГОВ РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ В РАМКАХ СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА НА ОСНОВЕ ПЕРЕГОВОРНЫХ ТЕХНИК**

## **1.1 Теоретический анализ психологической, педагогической литературы по проблеме готовности к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий**

Конфликт, как феномен современного общества, становится нормой повседневной жизни, распространено и активно исследуется представителями зарубежных и отечественных отраслей гуманитарного знания. Конфликты различного рода отмечаются на различных уровнях жизнедеятельности, обладают весьма широкой вариативностью своей подоплеки, принимающей разнообразные окраски: политическую, межконфессиональную, межнациональную, экономическую и т.п.

Результаты методологических исследований и экспериментальной работы доказывают, что возникновение напряженности и конфликтности в современном мире неизбежно, в связи с тем, что во многом это детерминировано базовыми процессами развития индивидов, индивидуально-личностными характеристиками различных возрастных периодов онтогенеза. Остановимся на рассмотрении значения ведущего понятия выпускной квалификационной работы для представления проблемы готовности к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий.

В психологии и педагогике категория «конфликт» имеет богатую историю своего изучения. К рассмотрению различных форм конфликта, как психологического и социального явления обращались представители практически всех научных школ и течений западной научной мысли



(А. Адлер, К. Боулдинг, Р. Дерендорф, Л. Козер, Г. Лебон, К. Левин, К. Лоренц, У. Мак-Дугалл, Н. Миллер, С. Сигель, З. Фрейд, К. Хорни и другие). В отечественной психологии проблемой конфликтов занимались А.Я. Анцупов, Ф.М. Бородкин, Ф.Ю. Василюк, Н.В. Гришина, Т.В. Драгунова, В.В. Дружинин, А.Р. Лурия, Д.И. Фельдштейн и многие другие.

Изучение генезиса становления термина «конфликт» показало, что данное понятие происходит от латинского термина, обозначающего столкновение сил, сторон, мнений и интересов людей, вызывающее определенные действия [5]. Этимологический разбор термина, представленный А.Б. Белинской показал, что приставка «con» означает – с, вместе с кем-то, против кого-то, одновременного, а глагол «flictus» – ударять, толкать, сталкивать [8]. В работах А.В. Светлова отмечено, что конфликт представляет собой «процесс изменения отношения между элементами системы, в результате которого происходит либо полное разрушение этих отношений, либо их кардинальная перестройка» [18, с. 25]. Таким образом, мы можем говорить о том, что в самом обобщенном варианте конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которыми выступают лица или социальные группы [27].

Анализ энциклопедической литературы показал, что конфликт в русском языке определяется как «столкновение, серьезное разногласие, спор» [37, с. 349]. С точки зрения психологии, конфликт определяется как «актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов» [29, с. 275]. Рассматривая определение конфликта, принятые в различных современных энциклопедиях, Н.В. Гришиной отмечается сходство содержания конфликта через раскрытие следующих значений:

- состояние открытой, часто затяжной борьбы;
- состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами;

– психологическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключающих импульсов, желаний, тенденций;

– эмоциональное напряжение, возникающее в результате столкновения противоположных импульсов или неспособность согласовать внутренние импульсы с реальностью и моральными ограничениями [20].

Резюмируя рассмотрение термина «конфликт», можно говорить о том, что конфликт представляет собой острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников данного взаимодействия, выходящий за рамки морально-этических правил и норм. Является широким термином, «конфликт» активно применяется в психологии, педагогике, социологии, конфликтологии [32]. В рамках современной конфликтологической парадигмы конфликт рассматривается как объективное явление социального взаимодействия, как как представляет собой форму предельного обострения естественных противоречий, характерных для общества. Он сложно дифференцирован в связи с тем, что разнообразие дисциплинарных подходов и чрезвычайно широкое разнообразие самих конфликтов, затрудняют данный методологический анализ, однако в качестве свойств конфликта, целесообразно представлять следующие его проявления: наличие противоречий, противодействие субъектов конфликта, негативные эмоции и чувства как фоновые характеристики конфликтного взаимодействия.

Являясь «реальной действительностью, способом социального взаимодействия двух или нескольких субъектов, возникающий в обстоятельствах жизнедеятельности людей, обусловленный противоречиями и разногласиями, сопровождающийся сильными эмоциональными переживаниями» – конфликт является неотъемлемым атрибутом представителей соционических профессий [34, с. 331].

В современном обществе происходит рост конфликтных ситуаций и их разнообразие во всех социальных слоях, что актуализирует проблему

готовности к разрешению конфликтов и формирование конфликтологической компетенции, подчеркнутой нормативно-правовой базой.

Анализируя нормативно-правовую базу образования на федеральном уровне можно говорить о том, что проблема медиации и, соответственно, фондирования и развитии конфликтологической компетентности представлена в Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации», который в целях защиты прав субъектов образовательного процесса регулирует создание «комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в том числе по вопросам наличия или об отсутствии конфликта интересов педагогических работников» [38, с. 54]. Государственный заказ на конфликтологическую компетентность, как отмечает Е.Ю. Певная, выражен образовательными результатами личностного, социального и познавательного развития учащихся Федерального государственного образовательного стандарта [33]. Конфликтологический аспект в качестве требования для всех групп педагогов указан в профессиональном стандарте в качестве необходимого умения «защищать достоинства и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации» и «владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения» [44].

Конфликтологическая компетентность является одной из важнейших общих характеристик профессионализма и, прежде всего, соционических профессий, так как ее можно рассматривать как неотъемлемую составную часть более общей, коммуникативной компетентности, включающую в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации.

На основании данного постулата, А.М. Митяева определяет конфликтологическую компетентность как «умение удерживать

противоречия в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению» [30, с. 273]. С точки зрения Б.И. Хасана, конфликтологическая компетентность определяется как способность, присущая каждому индивиду или социальной группе, а ее сущность определяется способностью «в реальном конфликте осуществить деятельность, связанную с минимизацией деструктивных форм конфликта и переводом конфликта в социально-позитивное русло» [14, с. 115]. По мнению И.А. Колесникова, конфликтная компетентность – освоение позиции партнерства, сотрудничества на фоне позитивного овладения способами и приемами регуляции поведения, готовности к разрешению конфликтных ситуаций [11]. С точки зрения Г.М. Болтунова, конфликтологическая готовность – это практическая готовность к разрешению конфликтов в педагогическом процессе [25].

Анализ теоретико-методологической литературы показал, что конфликтологическая компетентность понимается как часть социально-психологической компетентности, а именно – способность эффективно взаимодействовать с социальным окружением в системе межличностных и межгрупповых отношений. В соответствии с полученными данными, И.П. Яковлева, Д.А. Романов и М.Л. Романова делают вывод о том, что конфликтологическая компетентность является подсистемой и неотъемлемой частью личностно-профессиональных качеств, а ее компонентами выступают: операционный, эмоционально-волевой, мотивационно-личностный, поведенческий [40]. Раскроем каждый из выявленных компонентов конфликтологической компетентности более подробно:

– операционный компонент – знания о межличностных взаимодействиях и сопровождающих их трудностях, функциях и сущности конфликтов различного рода, последствиях и причинах возникновения, способах разрешения и преодоления конфликтных ситуаций через выбор стратегии поведения;

– эмоционально-волевой компонент – психическая устойчивость в предконфликтных и конфликтных ситуациях межличностного

взаимодействия, а также индивидуально-личностные качества, детерминирующие поведения в ситуации конфликта;

- мотивационно-ценностный компонент – ценностное отношение к межличностному взаимодействию, адекватное отношение к конфликтным ситуациям, выявленные мотивы и готовность к предотвращению и разрешению конфликтов;

- поведенческий компонент – практический опыт поведения, выявления и предотвращения в различных видах конфликтных и предконфликтных ситуаций;

- рефлексивный компонент – самоанализ и самооценка собственной конфликтологической компетентности, самоуправление развитием выявленных компонентов [40].

Анализируя данные компоненты, мы видим, что непосредственная готовность к разрешению конфликтов является составляющей мотивационно-ценностного компонента конфликтологической компетентности, а выбор способов разрешения и преодоления конфликтных ситуаций через применение стратегий поведения в конфликте – это операционный компонент более обширного термина. Таким образом, конфликтологическая компетентность, предполагает наличие у человека знаний о конфликтах, готовность и практическую способность к их разрешению.

Рассматривая готовность личности к разрешению конфликтов, можно говорить о том, что данную тему изучали такие представители отечественной науки, как Г.М. Болтунов, Л.М. Карамушка, Н.Л. Коломинский, Л.Б. Садовников и другие.

Сама по себе готовность представляет собой психическое состояние, настрой на определенное поведение при выполнении профессиональных задач, установка на активное и целесообразное действие, актуализация и приспособление возможностей личности для успешных действий в определенный момент времени. По мнению ряда авторов, готовность к

разрешению конфликтов у представителей соционических профессий, представляет собой «профессиональную готовность, включающую в себя совокупность ценностей, личностных качеств, мотивации на бесконфликтное взаимодействие, а также конфликтологические знания, умения и навыки, позволяющие конструктивно строить свою профессиональную деятельность в ситуации конфликта» [10, с. 106].

Анализируя труды Л.Б. Садовникова было выявлено, что осознание личностью своей готовности к конструктивному разрешению конфликта – это психическое состояние, включающее в себя: «понимание целей; оценку имеющихся условий и ситуации; определение наиболее вероятных способов действия; прогнозирование своих собственных мотивационных, волевых, интеллектуальных усилий, вероятности достижения результата; уверенность в результативности деятельности и возможность достижения цели» [45]. Таким образом мы можем говорить о том, что готовности к разрешению конфликтов является индивидуально-личностным образованием, включенным в профессиональную компетентность у представителей соционических профессий в связи с особенностями трудовой деятельности.

Резюмируя данный параграф, мы можем говорить о том, что на основании задач исследовательской работы, нами был произведен теоретический анализ литературы по проблеме готовности к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий.

Остановившись на раскрытии термина конфликт было выявлено, что данный термин предстает широкой освещенностью со стороны различных направлений научной мысли. Обобщенный анализ позволил сконструировать определение конфликта, представляющее данный феномен как острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников межличностного взаимодействия, выходящий за рамки морально-этических правил и норм. В связи с тем, что конфликт неразрывно связан с соционическими профессиями, были представлены трактовки к определению

готовности к разрешению конфликта и конфликтологической компетентности с точки зрения профессиональных компетенций специалиста.

Рассматривая понятие конфликтологическая компетентность нами было выявлено, что термин характеризует специалиста, владеющего профессиональными знаниями о сущности конфликтов и конфликтных отношений. Данная компетентность тесно переплетается с другими видами профессиональных компетенций представителей соционических профессий, составляющими ядро гностического компонента профессионализма.

Готовность к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий – это интегральное психологическое образование, создающее субъективные предпосылки профессионального поведения и деятельности в ситуации конфликта. Структурные составляющие готовности личности к разрешению конфликтов тесно переплетены между собой и включены в более обобщенное и разностороннее определение – конфликтологическая компетентность, состоящую из операционного, эмоционально-волевого, мотивационно-ценностного, поведенческого и рефлексивного компонентов.

## **1.2 Педагогический конфликт: содержание и структура, готовность педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде**

Педагогический процесс строится на основе личностных взаимоотношений субъектов образовательного процесса, в связи с чем эти отношения должны быть целенаправленны, структурированы, тщательно продуманными. Однако, нередко данное общение начинает носить конфликтный характер, который ведет к накоплению негативного опыта взаимодействия, препятствует полноценному формированию и развитию личности, что противоречит запросам государственной политики в сфере образования.

Изучение данного понятие показало, что педагогический конфликт можно рассматривать как «возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин» [36, с. 34].

В энциклопедическом словаре конфликтолога, педагогический конфликт определен как «конфликт между педагогом и учащимся, объектом которого является учебное задание, правило поведения на занятиях в учебном заведении, а также нравственные нормы, регулирующие личностные отношения педагога и учеников» [2, с. 172]

Рассматривая труд Г.С. Бережной можно говорить о том, что педагогический конфликт представляет собой форму противоречий между субъектами образовательного процесса, а именно: представителями администрации образовательного учреждения, педагогическим коллектив, обучающимися и родителями (законными представителями), которые порождают несколько линий педагогического конфликта.

По мнению С.А. Беличевой, педагогический конфликт – это сложное явление, имеющее как объективные (социально-экономическое положение педагогического труда), так и субъективные причины, которые связаны со спецификой межличностных отношений в коллективе, обусловлены индивидуально-психологическими, общественно-психологическими и научно-мировоззренческими личностными качествами каждого субъекта педагогического взаимодействия [7].

С точки зрения Е.А. Селивановой, педагогический конфликт является нормальным социальным явлением, естественным для динамичного социума, которым являются современные образовательные учреждения, но в связи с тем, что конфликты разрушают систему взаимоотношений субъектов



образовательного процесса, педагогом необходимо владеть навыками предупреждения и разрешений конфликтных ситуаций.

Характеризуя педагогический конфликт, В.В. Базелюк обращает внимание на то, что открытое столкновение между субъектами педагогического взаимодействия обусловлено отсутствием взаимного учета целей, интересов, мотивов, потребностей, ценностей системы образования и требований каждого из них [6]. Акцент при этом делается на негативных последствиях конфликтов, выражающихся в невыполнении государственных стандартов, программ, социокультурных общественных требований, вычеркивая личностный аспект педагогического конфликта.

Изучение возникновения педагогической конфликтологии и, соответственно – педагогических конфликтов, по мнению Т.В. Врачинской, связано с такими факторами концепции образования как: пропаганда наказаний как средства педагогического воздействия, противоречия между гуманистическими и авторитарными установками, свобода воспитания [15]. Данные идеи, как отмечает автор, легли в основу нового подхода к образовательному процессу, развитию педагогической конфликтологии и формированию школьных служб медиации.

Остановливаясь на раскрытии педагогических конфликтов, выявим и представим типологию конфликтов в образовательном учреждении, которые представлены в трудах С.В. Баныкиной, Г.С. Бережной, Г.Л. Воронина, Т.В. Врачинской, В.И. Журавлева, В.И. Митюка, М.М. Рыбакова, Н.В. Самоуткиной и других.

Изучение теоретико-методологической литературы показало, что Н.В. Самоуткина представила типологию педагогических конфликтов, включающих в себя мотивационные конфликты, конфликты взаимодействий. В классификации М.М. Рыбаковой выделяются конфликты деятельности (выполнение учебных заданий, успеваемость, внеучебная деятельность и т.п.), поведения (нарушение правил внутреннего распорядка) и отношений (эмоционально-личностное отношение субъектов образовательного

процесса) [36]. Г.Л. Воронин предложил следующую типологию педагогических конфликтов: «учитель-ученик», «учитель-администратор», «учитель-родитель», «учитель-учитель», «ученик-ученик» [7]. С точки зрения Т.В. Врачинской, педагогические конфликты включают в себя деятельностные, организационные, когнитивные, ценностно-ролевые и этические конфликты в рамках образовательного учреждения [16].

Произведенный анализ типологий педагогического конфликта позволил говорить о том, что наиболее полная и обширная классификация, основанная на функциональном подходе к анализу деятельности педагогов, представлена в работе Г.С. Бережной. С позиции автора, все педагогические конфликты подразделяются на три ведущих конфликта, возникающие в связи с профессиональной дисфункцией в учебно-воспитательном взаимодействии, в управлении и в психолого-педагогическом сопровождении. Представим каждый из педагогических конфликтов и конфликты, являющиеся подструктурными в данной классификации:

1) педагогические конфликты, возникающие из-за профессиональной дисфункции в учебно-воспитательном процессе – данная группа объединяет в себя педагогические конфликты, вызванные нарушениями в реализации дидактической и организационной функцией, функции общения.

– конфликты, связанные с дидактической дисфункцией – возникают из-за методических ошибок педагогических работников и, к примеру: ошибок в методике оценивания достижений, слишком сложного языкового варианта подачи материала, неумением заинтересовать образовательным процессом;

– конфликты, связанные с организационной функцией – возникают в связи с плохой организованностью ученического коллектива, отсутствия гибкости в постановке и реализации целей образовательной деятельности, отсутствием материально-технического оснащения занятия;

– конфликты, связанные с нарушением функции общения – данные конфликты возникают при ошибке коммуникативного компонента

деятельности педагога. Причинами может стать крик, приказной тон, подмена отношений, нарушение педагогической этики.

2) педагогические конфликты, возникающие из-за профессиональных дисфункций в управлении – к данной группе отнесены конфликты инновационной деятельности и конфликты, связанные с нарушением организационной и коммуникативной функции образовательного процесса.

- конфликты, связанные с организационной дисфункцией – неоптимальная организация труда педагогического работника, которая возникает в связи с нечеткими разграничениями полномочий администрации образовательного учреждения, неравномерным распределением учебной нагрузки, загруженностью и дополнительными обязанностями, косвенного столкновения педагогов;

- конфликты, связанные с наращениями в социально-психологическом аспекте управления – данный вид конфликтов возникает как следствие невнимания руководителя с психологическим и социальным аспектам управления образовательным учреждением: авторитарны стиль управления, оценочный характер требований, отсутствие индивидуального подхода, неадекватный стиль руководства, нарушение морального и материального стимулирования труда;

- инновационные конфликты – чаще всего данный вид педагогического конфликта возникает в связи с поспешным и непродуманным введением инноваций в образовательный процесс.

3) педагогические конфликты, возникающие из-за профессиональных дисфункций психолого-педагогического сопровождения – данные конфликты связаны с нарушением функций обеспечения благоприятного социально-психологического климата образовательного учреждения, в связи с чем является основой межгрупповых конфликтов ученической среды, конфликтов лидерства и неопределенного социального статуса [9].

Анализируя данную типологию педагогических конфликтов можно говорить о том, что большинство конфликтов рассматриваются как средство неадекватных выполнений профессиональных функций субъектов образовательного процесса. Остановимся на представлении структуры педагогического конфликта, рассмотрев научно-методическое пособие М.В. Клименских и И.А. Ершова.

Изучение теоретико-методологической литературы показало, что структурными компонентами педагогических конфликтов являются конфликтные ситуации, включающие в себя субъектов конфликта и его объекты, инцидент и конфликтное взаимодействие:

- субъект педагогического конфликта – отдельное лицо или группа лиц в образовательном учреждении, являющиеся непосредственными участниками конфликта и вовлеченные во все его стадии (обучающиеся, педагогические работники, администрация, родители (законные представители));

- объект педагогического конфликта – определенные ценности, материальные, духовные или социальные ресурсы, к обладанию или использованию которых стремятся субъекты конфликта;

- инцидент – повод для конфронтации и конкретное обстоятельство, которое является механизмом, порождающее развитие конфликтного события;

- конфликтное взаимодействие – действия оппонентов, вытекающие из взаимных реакций, направленные на реализацию интересов каждой стороны и сопровождающиеся нарастанием эмоциональной напряженности [26].

Резюмируя выше представленную информацию можно говорить о том, что нами рассмотрено и представлено определение педагогического конфликта, выявлена типология и содержание возможных конфликтных ситуаций в образовательной системе, проанализирована структура

педагогического конфликта. Перейдем к рассмотрению готовности педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде.

Готовность педагога к разрешению противоречий и педагогических конфликтов – является одним из критериев профессиональной компетентности [12]. О важности формирования и развития данного компонента профессиональной компетентности отмечается И.В. Габером, которой говорит о том, что педагогам требуется «дополнительная психологическая подготовка в том, как наиболее эффективно общаться <...> научиться конструктивным формам решения конфликтов» [17, с. 20].

С позиции К.А. Ахмадпашева, М.Б. Алиева, Е.Э. Магомедова, разрешение конфликтов в педагогическом процессе, является профессиональной компетенцией педагогического работника и включает в себя четыре группы:

1) диагностика конфликта – характеризуется адекватным восприятием конфликтной ситуации (предупреждение ошибочной оценки реальной трудной педагогической ситуации как конфликтной, искажения образа оппонента) и представлена следующими умениями педагогического работника: оценивать этимологию (объективную или субъективную) конфликта, анализировать причины, условия, факторы, способствующие возникновению конфликтной ситуации, определять оппонентный круг, определять уровень конфликта, выявлять ранги оппонентов (социальный статус участников конфликта), определять тип оппонента;

2) прогнозирование конфликта – характеризуется оптимальным выбором стратегии включающую в себя оценку факторов развития конфликта. Данная группа представлена следующими умениями педагога: выявлять структурные и личностные резервы ученической группы, выявлять мотивацию конфликтов, предупреждать конфликтные ситуации, прогнозировать течение и исход конфликта;

3) профилактика конфликтов – данная профессиональная задача характеризуется наличием организационно-психологических условий

предупреждения возникновения противоречий в совместной деятельности. Для решения этой группы задач педагогу необходимы регулирующие и преобразующие умения: применять приемы профилактической амортизации действий оппонента, использовать психологическую защиту с целью снятия психического напряжения, изменять установку на восприятие, устанавливать психологический контакт, вести диалоговое общение, владеть способами разрешения конфликтной ситуации с позиции третьего лица;

4) разрешение конфликтов – характеризуется достижением личностно значимых интересов всех участников конфликта и включает следующие преобразующие умения педагогического работника: изменять характеристики конфликта, изменять отношения оппонентов, оказывать убеждающее воздействие на оппонентов, использовать приемы конструктивной критики, вести беседу и переговоры, использовать методы обратной связи с субъектами педагогическом взаимодействии [3].

На основании выше представленных данных мы можем говорить о том, что педагогу необходимо знать и отслеживать сигналы, свидетельствующие о зарождении конфликта, производить анализ конфликтной ситуации и предотвращать педагогический конфликт. Готовность педагогического работника к разрешению конфликтов в профессиональной среде является профессиональной компетенцией, регулирующийся нормативно-правовой базой системы образования и включающей в себя диагностику, прогнозирование, профилактику и разрешение конфликта в образовательном процессе.

Несмотря на это, готовность к конфликто разрешению – психическое состояние личности способной к действию (реакция) на оперативное разрешение противоречий. Личностная готовность предстает индивидуально-личностной особенностью, которая складывается на основании интеллектуальной сферы (гибкость ума, самостоятельное мышление, творческое мышление), эмоциональной сферы (адекватная самооценка, эмпатия,

толерантность), мотивационная сфера (направленность, интересы) и экзистенциальной сферы (ценностные ориентация, позиция) [3].

Резюмируя данный параграф можно говорить о том, что современный педагогический процесс характеризуется многообразием противоречий, конфликтов, отражающих системы общественных отношений, а также вытекающий из самой логики педагогического процесса образовательного учреждения. В соответствии с задачами исследовательской работы и выдвинутой гипотезой исследования, нами было определено содержание структуры педагогического конфликта, а также готовность педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде.

Изучив понятие педагогический конфликт (С.А. Беличева, Г.С. Бережна, Г.Л. Воронин, Т.В. Врачинская, М.В. Клименская, Н.В. Самоуткинв, Е.А. Селиванова и др.) нами было определено, что педагогический конфликт представляет неотъемлемой частью образовательного процесса, является межличностным конфликтом между субъектами образовательного процесса (обучающиеся, педагоги, администрация, родители (законные представители), а его главной отличительной особенностью является противопоставление разных социальных статусов, взглядов на ситуацию, наличие посторонних наблюдателей.

Изучение типологии педагогического конфликта позволило говорить о том, что существуют различные подходы к типологизации данного явления, в данном научном исследовании мы будем основываться на классификации конфликтов, подразделяющее педагогические конфликты на возникающие в связи с профессиональной дисфункцией в учебно-воспитательном взаимодействии, в управлении и в психолого-педагогическом сопровождении. Рассматривая структуру педагогического конфликта было выявлено, что к ним относятся конфликтные ситуации, включающие в себя субъектов конфликта и его объекты, инцидент и конфликтное взаимодействие.

Рассмотрение готовности педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде показало, что данная готовность является критерием профессиональной компетентности педагогического работника, включает в себя четыре группы профессиональных компетенций: диагностику, прогнозирование, профилактику и разрешение конфликта в образовательном процессе и одновременно с этим предстает психическим состоянием личности, способной к действию на оперативное разрешение противоречий за счет характеристик интеллектуальной, эмоциональной, мотивационная и экзистенциальной сферы личности.

### **1.3 Содержание и эффективность переговорных техник в конфликторазрешении**

Специалисты различных областей научного знания всегда ориентируются на современные достижения науки, в частности – для достижения задач медиации и конфликторазрешения, актуальны разработки прикладного характера. Важны знания, которые не только демонстрировали бы теоретические концепции, но и ориентировали на то, как можно достигать необходимого результата. К таким знаниям можно отнести психотехнологии, которые представляет собой серию планомерно реализуемых приемов и техник, ориентированных на достижение определенной цели, способствующей повышению эффективности разрешения конфликтов. Таким образом актуализируется вопрос содержания и эффективности переговорных техник в конфликторазрашении.

Раскрывая данное понятия, произведя анализ теоретико-методологической литературы по теме исследования было выявлено, что переговоры выступают как способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу [46]. Во многих исследованиях, посвященных анализу переговорного процесса, термин «переговоры» используется для



обозначения широкого круга ситуаций, в которых люди пытаются обсудить те или иные проблемы, согласовать какие-либо действия, договориться о чем-либо, решить спорные вопросы [39].

Рассматривая использование переговоров для разрешения конфликтных ситуаций можно предположить, что данное средство имеет столь же давнюю историю, как и сами конфликты, но объектом научного исследования они стали лишь во второй половине XX в., когда искусству ведения переговоров в различных сферах деятельности стали уделять пристальное внимание.

Изучение работы Б.В. Кабылинского показало, что переговорной метод регулирующего воздействия на конфликты констатируется тремя основными видами социальных интеракций: эмоциональная экспрессия, фрейминг, менеджмент идентичности. Рассматривая современные переговоры, автор говорить о том, что данный путь состоит в поиске выхода из конфликтных ситуаций, путем нематериального инструментария, то есть средств оказания психического воздействия через вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы [24].

Анализируя переговоры, А.А. Гридчин отмечает, что в широком смысле переговоры можно определить, как специфичный тип регулирования институционализированного конфликта, а в более узком – искусство взаимодействия с человеком или группой, обладающими несходными взглядами, с целью выработки взаимовыгодного соглашения [19]. Представляя определение переговоров, В.В. Нагайцев отмечает, что переговоры – «это двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта» и именно данная технология конфликторазрешения представляет наибольший интерес для исследования перспектив развития, так как представлений об этой процедуре как эффективной форме выхода из конфликта практически отсутствуют [31, с. 107]. Резюмируя данные характеристики и определения переговоров можно говорить о том, что в обобщенном смысле переговоры

представляют собой совокупность действий, приемов и условий, которые необходимо предпринять оппонентам переговоров для конфликторазрешения.

Для достижения наиболее выгодного сотрудничества при ведении переговоров и достижения благоприятного окончания переговоров, вслед за Г.В. Брыжинской и Ю.Г. Надоровой будем отмечать о необходимости выбора стратегии или подхода, которые приведет к желаемому результату. Не смотря на разнообразие стратегий, в основе каждой из них лежат такие факторы реализации переговоров: четкие формулировки и представления и предмете разрешаемого конфликта, исключение всякого негатива в вербальном и невербальном проявлении, восприятие оппонента в роли партнера для организации взаимовыгодной обстановки, грамотная и основательная подготовка к переговорам для конфликторазрешения [13].

Анализируя особенности переговоров как средства разрешений конфликтных ситуаций, можно выделить, вслед за Е.А. Овсянниковой, следующие преимущества:

- непосредственное взаимодействие стороны в процессе переговоров;
- возможность контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в том числе самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки договора;
- возможность выработать договор или соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон конфликтной ситуации;
- специфика взаимодействия участников конфликта на переговорах позволяет сохранить конфиденциальность [40].

Таким образом автор отмечает, что важной особенностью переговоров становится взаимозависимость участников конфликтной ситуации, а к основным условиям эффективного ведения переговоров относятся: уважительный диалог, тактичное поведение, контролирование переговорного

процесса, необходимость обдумывать взаимовыгодные варианты ведения переговоров и решения возникших проблем.

Техника переговорного процесса, как отмечает И.В. Мельников, основывается на пяти типичных техниках, технологий и стратегий переговорного процесса: избегание (уклонение), приспособление (адаптация), конкуренция (соперничество), компромисс (уступки) и сотрудничество (соучастие) [41]. Данные типы разрешения конфликтов и ведения переговоров напрямую зависят от ведущей стратегии поведения в конфликте. Представим каждую из стратегий на основании анализа В.В. Багаевой:

- стратегия избегания или уклонения – стратегия отличается стремлением уйти от конфликтного взаимодействия и в ней отсутствует направленность как на личные интересы, так на интересы оппонента. Анализируя данную стратегию было выявлено, что стратегия ухода может провоцировать дальнейшее повторение конфликта, а актуальность ее применения в практике возможно при малозначительном конфликте, либо при условии, что субъект конфликтной ситуации сам осознает ошибочность своих суждений и действий;

- стратегия приспособления или адаптация – применение данной стратегии говорит о том, что кто-то из субъектов достигает своих целей за счет эксплуатации личностных особенностей того, кто характеризуется низкой направленностью личностных особенностей другого. Использование данной стратегии актуально, когда условия разрешения не сформированы, а применение стратегии обозначает временное перемирие для конструктивного разрешения конфликтной ситуации в будущем;

- стратегия конкуренции или соперничество – данная стратегия управления конфликтами наименее предпочтительная для разрешения конфликтов в связи с тем, что она представляет собой ориентацию оппонентов на личные интересы каждого из них. В случаях применения данной стратегии конфликтующие стороны обращаются к личностным

ресурсам – власти, авторитету, связям и т.п. Адекватное применение данной стратегии разрешения конфликтной ситуации в системе образования может быть в случае защиты общего дела от посягательства конфликтных личностей, от которых страдают большинство субъектов образовательного процесса;

- стратегия компромисс или уступки – несмотря на то, что данная стратегия характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон, при компромиссе потребности обеих сторон не удовлетворяются полностью, что может стать базой для развития новой напряженности;

- стратегия сотрудничества или соучастия – данная стратегия в настоящее время является наиболее культуросообразной, в том числе и в системе образования. Ее эффективность заключается в высоком уровне направленности собственных интересов и интересов оппоненты, то есть выстраивается на балансе интересов участников конфликтной ситуации, с признанием ценностей межличностных отношений. Таким образом стратегия сотрудничества предполагает совместный поиск принципиально нового решения противоречия, при котором устраняются причины и предмет конфликта. В основе стратегии сотрудничества выхода лежит договор, закрепляющий формат общения конфликтующих сторон. Ценность данного явления состоит в том, что каждый из субъектов принимает на себя ответственность за конфликт, а совместный опыт преодоления сложившейся ситуации, становится площадкой для личностного развития участников конфликта [4].

Рассмотрев переговоры, как способ разрешения конфликта и возможные стратегии переговорного процесса, которые тесно переплетены со стратегиями поведения в конфликте, остановимся на анализе переговорных техник, как совокупность приемов, применяемых в процессе ведения переговоров.

Анализируя учебное пособие О.Н. Здрок можно говорить о том, что техники ведения переговоров представляют собой «психологические приемы

ведения переговоров, которые обеспечивают успех переговоров и взаимопонимание сторон» [23, с. 458]. К переговорной компетентности медиатора, как отмечено автором, относят техники эффективной коммуникации, представляющие собой приемы повышения эффективности коммуникаций (установление контакта, активное слушание, прояснения, «Я»-высказывания) и специальные переговорные техники – техники, направленные на преодоление тупика в переговорах, поиска новых вариантов соглашения, стимулирование оппонента к изменению стиля поведения («парафраз», «мозговой штурм», «тестирование на реальность», «адвокат дьявола», «дробные проблемы», «от простого к сложному», «связки»). Проанализируем и представим выделенные О.Н. Здрок специальные переговорные техники.

1) «Перефраз» – применяется при работе с возражениями оппонента, выдвинутыми в ответ на сделанное предложение. Суть техники заключается в отдаче обратной связи путем перефразирования воспринятого сообщения, отметив то очевидное в речи оппонента, с чем невозможно не согласиться;

2) «Мозговой штурм» – переговорная техника применяется для преодоления тупика в процессе переговоров, обусловленного отсутствием предложений по разрешению конфликтной ситуации, устраивающих обе стороны. В данной ситуации сторонам предлагается отвлечься от первоначальных вариантов конфликто разрешения и совместно сформировать список новых, ранее не предлагавшихся, предложений;

3) «Тестирование на реальность» – данная переговорная техника направлена на проверку надежности выработанного соглашения конфликто разрешения, степени его исполнимости. Предполагает постановку перед оппонентом серии вопросов, которые помогают рассмотреть заключаемое соглашение со всех сторон;

4) «Адвокат дьявола» – данная техника используется для преодоления тупика в переговорах, связанного с нежеланием одной из конфликтующих сторон изменить избранный ею жесткий стиль ведения переговоров либо –

при угрозе срыва переговоров. Техника состоит в постановке перед партнером серии вопросов, преимущественно закрытого типа, отвечая на которых оппонент проясняет для себя возможные негативные последствия развития конфликтной ситуации;

5) «Дробление проблемы» – направлена на преодоление тупика в процессе переговоров. Данная специальная переговорная техника предполагает разбиение исходно крупной проблемы на более мелкие вопросы и последовательное разрешение каждого из них;

6) «От простого к сложному» – техника призвана выстроить наиболее эффективный план обсуждения вопросов переговоров., выстроенных по принципу достижения малых договоренностей;

7) «Связки» – переговорная технология применяется в ситуации тупика, когда оппонент не желает делать уступки и объявил окончательное предложение. Суть техники заключается в анализе проекта соглашения на предмет наличия пункта, по которому уместен торг в пользу стороны, которая применяет данную переговорную технику.

Резюмируя данные специальные переговорные техники можно говорить о том, что О.Н. Здрок была систематизированы наиболее распространенные специальные переговорные техники примирения сторон в технологиях управления конфликтом. Несмотря на то, что успех применения тех или иных переговорных техник зависит от стратегии и тактики сторон, как показывает опыт, – представленный ряд содержит в себе достаточно универсальные принципы и требования к успешному завершению переговоров в рамках конфликто разрешения.

Изучение научно-методической литературы показало, что существуют специальные приемы, позволяющие нормализовать эмоциональное состояние участников конфликта с точки зрения стратегии сотрудничества. Одним из подобных приемов является *техника «ПРИСН»* (последовательные и реципрокные инициативы в снижении напряжения), разработанная социальным психологом Ч. Осгудом.

Расшифровывая аббревиатуру можно говорить о том, что техника является эффективным инструментом в снижении напряжения у субъектов конфликта в любых видах конфликта, в частности – в педагогическом конфликте. Изучение положений данной техники показало, что необходимо придерживаться определенных правил:

- необходимо показать участникам конфликта некоторые шаги, направленные на примирение, объясняя их содержание и функциональную необходимость;
- открыто заявлять, что один из оппонентов всячески стремится остановить открытый конфликт;
- выполнять все обещания, высказанные публично;
- всячески побуждать противоборствующую сторону определить уступки, на которые она готова пойти в обмен на уступки другой стороны;
- этап уступок занимает достаточно длительное время, не следует его ускорять;
- в ожидании уступок от оппонента важно оберегать взаимность отношений [1].

На основании представленных положений можно говорить о том, что применение данной технологии способствует нормализации эмоционального фона и побуждает оппонентов к обмену уступками, которые не являются требованиям в качестве условий выполнения собственных обещаний.

Другой переговорной техникой как средства разрешения конфликтов в рамках стратегии сотрудничества является *«техника открытого диалога»*. Изучение данной техники показало, что ее суть заключается в заявлении о том, что конфликт не выгоден ни одной из сторон и его необходимо прекратить, признав свои ошибки, сделанные во время конфликтной ситуации, а также высказать пожелания об необходимых уступках и спокойно их обсудить. Таким образом, разрешение конфликта в рамках стратегии сотрудничества с применением техники открытого диалога будет выстраиваться по следующей модели: выступить с предложением о

прекращении конфликта; проанализировать свое поведение в конфликте, найти в нем ошибки или недостатки и признать их таковыми для оппонента; объяснить оппоненту содержание уступок, которых вы ожидаете от него; продемонстрируйте и сделайте понятными свои уступки; ведите беседу спокойно, контролируйте свои эмоции; фиксируйте конструктивные результаты, которых удалось добиться совместно [43].

Рассматривая технику открытого диалога, как переговорную технику в рамках стратегии сотрудничества можно говорить о том, что данная коммуникативная методика, помогает улучшить качество связей участников конфликтной ситуации, способствует выходу на новый уровень конфликторазрешения, помогает осознать реальные проблемы и увидеть пути их решения для разрешения конфликта.

Резюмируя данный параграф можно говорить о том, что нами проанализировано и представлено содержание и эффективность переговорных техник в конфликторазрешении. На основании цели и задач выпускной квалификационной работы, произведено изучение понятия «переговоры» (А.А. Гридин, В.Б. Кабылинский, В.В. Нагайцев, Е.А. Овсянникова и др.), выявлено, что данный термин представляет собой совокупность действий, приемов и условий, которые необходимо предпринять оппонентам переговоров для конфликторазрешения.

Изучение теоретико-методологической литературы показало, что техника переговорного процесса, основывается на пяти типичных техниках, технологиях и стратегиях: избегание (уклонение), приспособление (адаптация), конкуренция (соперничество), компромисс (уступки) и сотрудничество (соучастие) которые тесно переплетены со стратегиями поведения в конфликте и включает в себя совокупность приемов, применяемых в процессе ведения переговоров – переговорные техники. Рассматривая различные переговорные техники, были выделены универсальные техники переговорного процесса – «парафраз», «мозговой штурм», «тестирование на реальность», «адвокат дьявола», «дробные



проблемы», «от простого к сложному», «связки» (О.Н. Здрок), а также переговорные техники, применяемы в рамках стратегии сотрудничества – «ПРИСН» и «техника открытого диалога».

На основании вышеизложенного можно сделать вывод о том, что эффективность деятельности по разрешению конфликтов связана не только с приобретением современных знаний по проблеме переговоров, но и с приобретением навыков по использованию известных и хорошо проверенных переговорных техника, в последующем – с отработкой полученных навыков на практике (в моделируемых ситуациях) и становлением профессионального мастерства в процессе реальной практической деятельности.

### **Выводы по 1 главе**

В первой главе выпускной квалификационной работы нами рассмотрены и представлены теоретические подходы формирования готовности педагогов разрешать конфликты в рамках стратегии сотрудничества на основе переговорных техник.

На основании сформулированных задач исследовательской работы, первый параграф был посвящен теоретическому анализу психологической, педагогической литературы по проблеме готовности к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий. Теоретико-методологический анализ литературы по теме исследовательской работы показал, что ведущий термин «конфликт» предстает широкой освещенностью со стороны различных направлений научной мысли. Обобщенный анализ определений термина «конфликт» с точки зрения генезиса понятия и на основании различных направлений научной мысли (психология, педагогика, социология, конфликтология), позволил сконструировать определение, представляющее конфликт как острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников

межличностного взаимодействия, выходящий за рамки морально-этических правил и норм. На основании неразрывной связи конфликта с соционическими профессиями, были представлены трактовки к определению готовности к разрешению конфликта и конфликтологической компетентности (операционный, эмоционально-волевой, мотивационно-ценностный, поведенческий, рефлексивный компоненты) с точки зрения компетенций специалиста данных направлений профессиональной деятельности. Таким образом был сформирован вывод о том, что готовность к разрешению конфликтов у представителей соционических профессий – это интегральное психологическое образование, создающее субъективные предпосылки профессионального поведения и деятельности в ситуации конфликта.

Во втором параграфе исследовательской работы на теоретическом уровне определено содержание структуры педагогического конфликта, а также готовности педагогов к разрешению конфликтов в профессиональной среде. Изучение понятия «педагогический конфликт» показало, что под данным термином определяют межличностные конфликты между субъектами образовательного процесса (обучающиеся, педагоги, администрация, родители (законные представители), а главной отличительной особенностью данного конфликта является противопоставление разных социальных статусов, взглядов на ситуацию, наличие посторонних наблюдателей. Исследуя типологию педагогических конфликтов было выявлено, что существуют различные подходы к типологизации данного феномена, однако за основу данной исследовательской работы была выбрана классификация, подразделяющая педагогические конфликты на возникающие в связи с профессиональной дисфункцией в учебно-воспитательном взаимодействии, в управлении и в психолого-педагогическом сопровождении. Рассматривая структурные компоненты педагогических конфликтов было выявлено, что ими являются конфликтные ситуации, включающие в себя субъектов конфликта и его

объекты, инцидент и конфликтное взаимодействие. Анализ готовности педагогов к разрешению конфликтов показал, что данная готовность является критерием профессиональной компетентности педагогического работника, включает в себя четыре группы профессиональных компетенций: диагностику, прогнозирование, профилактику и разрешение конфликта в образовательном процессе и одновременно с этим предстает психическим состоянием личности, способной к действию на оперативное разрешение противоречий за счет характеристик интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной и экзистенциальной сферы личности.

Третий параграф был посвящен теоретическому анализу определения содержания и эффективности переговорных техник в процессе формирования готовности к разрешению конфликта в рамках стратегии сотрудничества. Рассмотрев пять стратегий поведения в конфликтной ситуации (избегание, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество), проанализировав и представив понятие «переговоры», которое представляет собой совокупность действий, приемов и условий, которые необходимо предпринять оппонентам переговоров для конфликторазрешения, было выявлено содержание и эффективность переговорных техник в разрешении конфликтов, в особенности в рамках стратегии сотрудничества – «парафраз», «мозговой штурм», «тестирование на реальность», «адвокат дьявола», «дробные проблемы», «от простого к сложному», «связки», «ПРИСН» и «техника открытого диалога». Основным выводом стал постулат о том, что эффективность конфликторазрешения связана не столько с приобретением современных знаний по проблеме переговоров, а сколько с приобретением навыков по использованию переговорных техник, с отработкой полученных навыков на практике и становлением профессионального мастерства в процессе реальной практической деятельности через формирование и развитие данной профессиональной компетентности.

## **ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ ГОТОВНОСТИ ПЕДАГОГОВ ДОШКОЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ К ПРИМЕНЕНИЮ СТРАТЕГИИ СОТРУДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТОРАЗРЕШЕНИИ НА ОСНОВЕ ПЕРЕГОВОРНЫХ ТЕХНИК**

### **2.1 Описание методов и условий проведения эмпирического исследования**

Экспериментальное изучение готовности педагогов дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник проведено в 2018-2019 году на базе Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №3» г. Верхняя Пышма (МАДОУ «Детский сад №3»).

Анализ нормативно-правовой базы показал, что учреждение является некоммерческой организацией и руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Псковской области, иными федеральными нормативными правовыми актами и нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования ГО Верхняя Пышма, Уставом и локальными актами. Основной целью деятельности МАДОУ «Детский сад №3» является образовательная деятельность по образовательным программам дошкольного образования, присмотр и уход за детьми. Кроме этого деятельность образовательного учреждения направлена на реализацию дополнительных общеразвивающих программ. Изучение Устава показало, что дошкольная образовательная организация обеспечивает разностороннее развитие детей в возрасте от 2 месяцев до 7 лет с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей по

основным образовательным областям – физического, социально-коммуникативного, познавательного, речевого и художественно-эстетического развития.

Рассматривая характеристики кадрового состава на основании локальных актов, можно говорить о том, что образовательное учреждение укомплектовано педагогическими кадрами согласно штатному расписанию. Педагогический процесс обеспечивают специалисты: учитель-логопед, педагог-психолог, музыкальный руководитель, инструктор по физической культуре, воспитатели. Все педагоги имеют высшее педагогическое (67%) или среднее профессиональное (33%) образование. Квалификация педагогических кадров свидетельствует о том, что представители с высшей категорией в дошкольной образовательной организации отсутствуют, первую категорию имеет 10% педагогических работников, соответствие занимаемой должности характерно для 40% педагогических работников и не имеют категорию – 50% педагогических работников от общего числа. Рассматривая стаж работы было выявлено, что 70% педагогических работников имеет стаж работы от 5 до 10 лет, для 6% характерен стаж от 10 до 20 лет и стаж работы более 20 лет выявлен у 24% педагогических работников дошкольной образовательной организации.

В соответствии с выдвинутой гипотезой исследовательской работы, заключающейся в предположении, что формирование готовности педагога к применению стратегий сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций возможно при применении специальной психологической программы построенной на основе стратегии сотрудничества и современной конфликтологической парадигмы, учитывающей принципы детерминизма, объективности, системности, противоречивости, основанной на применении следующих переговорных технологий: техника последовательной и реципрокной инициативы в снижении напряжения («ПРИСН») и техника открытого диалога, представим этапы экспериментального изучения

готовности педагогов дошкольной образовательной организации к конфликторазрешению в рамках стратегии сотрудничества.

1) подготовительный этап – на данном этапе была подобрана база исследовательской деятельности, произошло изучение нормативно-правовых и локальных актов МАДОУ «Детский сад №3» и МАДОУ «Детский сад №1» г. Верхняя Пышма, произведено знакомство с выборкой исследования, осуществился подбор психолого-педагогической и методической литературы по теме выпускной квалификационной работы;

2) организационный этап – на данном этапе опытно-экспериментальной работы по исследованию готовности педагогов дошкольной образовательной организации к разрешению педагогических конфликтов, осуществлялось разработка комплексной психологической программы построенной на основе стратегии сотрудничества и современной конфликтологической парадигмы, учитывающей принципы детерминизма, объективности, системности, противоречивости, основанной на применении следующих переговорных технологий: техника последовательной и реципрочной инициативы в снижении напряжения («ПРИСН») и техника открытого диалога, в соответствии с гипотезой исследовательской деятельности;

3) диагностический этап – первичная диагностика педагогического состава дошкольной образовательной организации на базе МАДОУ «Детский сад №3» г. Верхняя Пышма (экспериментальная группа) и МАДОУ «Детский сад №1» г. Верхняя Пышма (контрольная группа) в соответствии с подобранной батареей диагностических методов;

4) основной (формирующий) этап – данный этап практической деятельности включал в себя внедрение в образовательно-воспитательный процесс МАДОУ «Детский сад №3» г. Верхняя Пышма программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении

конфликтных ситуаций на основе переговорных техник с целью и гипотезой выпускной квалификационной работы;

5) контрольный этап – контрольная диагностика выборки опытно-экспериментальной работы по результатам реализации психологической программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций на основе переговорных техник, интерпретация полученных результатов;

б) заключительный этап – анализ и синтез результатов, разработка таблиц и графических представлений (диаграммы, гистограммы) эмпирических результатов исследовательской деятельности, формулировка выводов об опыте формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций на основе переговорных техник.

Исследование проводилось на базе дошкольных образовательных организаций г. Верхняя Пышма: МАДОУ «Детский сад №3» и МАДОУ «Детский сад №1» в групповой и индивидуальной форме при раздаче, заполнении и сборе заполненных диагностических бланков. В исследовании приняли участие педагогические работники дошкольной образовательной организации в общем количестве 36 человек. Выборка была разделена на две равнозначные группы по 18 человек: контрольная и экспериментальная группы.

Испытуемым были предложены бланки ответов диагностического инструментария с инструкцией к подобранным методикам, вербализованы основные моменты работы с методиками, зачитана инструкция и акцентировано внимание на отсутствие верных и неверных ответов. Рассмотрим подобранный нами диагностический материал более подробно:

1. Методика «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной) – тест направлен на выявления личностной предрасположенности к конфликтному поведению – соперничество,

приспособление, компромисс, избегание, сотрудничество. Испытуемым предлагается выбрать в предложенных парах то суждение, которое наиболее точно описывает его типичное поведение в конфликтной ситуации. Методика содержит в себе 30 пар суждений, выявляющие пять возможных вариантов поведения. Обработка результатов осуществляется по специально разработанному ключу: за каждое совпадение с ключом, начисляется один балл соответствующего типа поведения. Доминирующим типом личностного поведения в конфликтной ситуации считается тот, чей балл является максимальным [34].

2. Методика «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев) – данная методика предназначена для выявления склонности педагогических работников к конфликтности и агрессивности как личностных характеристикам. Испытуемым предлагается 80 утверждений, при согласии с которыми в карте опроса необходимо проставить «+», при несогласии – «-». Ответы на вопросы обрабатываются в соответствии с ключом, раскрывающим восемь шкал диагностической методики: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». Интерпретация результатов производится как по каждой шкале по отдельности, так и путем выявления позитивной и негативной агрессивности субъекта, его конфликтности [21].

3. Методика «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев) – данная диагностическая методика направлена на самооценку конфликтологической компетентности и готовности к ведению переговоров и разрешению конфликта, в частности – в рамках стратегии сотрудничества. Испытуемым предлагалось мысленно представить себя в ситуации последнего конфликта, в котором они участвовали и оценить уровень своих знаний, умений, способностей, которые проявлялись в ситуации переговоров, ведении дискуссий, разрешении конфликтов. Оценка компетентности осуществлялась по девятибалльной



шкале. Обработка и интерпретация результатов происходила как по каждой шкале методики: знания, умения, способности [28].

## **2.2 Результаты эмпирического исследования готовности педагогов дошкольной образовательной организации к разрешению педагогических конфликтов**

В соответствии с целями и задачами исследовательской работы, выдвинутой гипотезой выпускной квалификационной работы нами была произведена первичная диагностика представителей контрольной и экспериментальной групп педагогических работников на базе МАДОУ «Детский сад №3» и МАДОУ «Детский сад №1» в общем количестве 36 человек с помощью, подобранной батареей диагностических методик.

Для выявления личностной предрасположенности к конфликтному поведению, была применена методика диагностики «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), результаты которой представлены в приложении к выпускной квалификационной работе.

Полученные данные были систематизированы, проанализированы и представлены в виде сводной таблицы распределения выборки педагогических работников дошкольной образовательной организации по стратегиям поведения в конфликтных ситуациях, в том числе – в педагогическом конфликте.

Таблица 1

Распределение выборки педагогических работников ДОО по стратегиям поведения в конфликте на диагностическом этапе исследования

Стратегии поведения в конфликте	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Соперничество	13 72%	10 55%
Сотрудничество	0 0%	1 6%
Компромисс	4 22%	5 27%
Избегание	1	2

	6%	12%
Приспособление	0 0%	0 0%

На основании данных, представленных в таблице 1, мы можем говорить о том, что диагностический этап исследовательской деятельности выявил основные стратегии поведения педагогических работников контрольной и экспериментальной групп в конфликте – это «соперничество» и «компромисс». В наименьшей степени выявлена стратегия «сотрудничества» и «избегания», тогда как стратегия «приспособления» не выявлена как в контрольной, так и экспериментальной группе.

Представим табличные данные в виде гистограммы и проинтерпретируем полученные результаты.

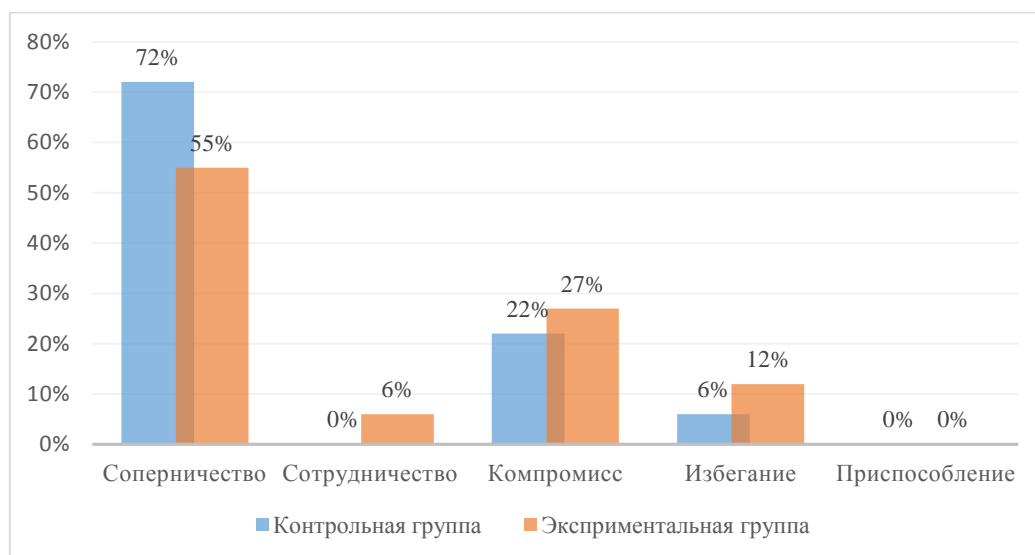


Рис. 2. Процентное распределение стратегий поведения в конфликте на диагностическом этапе

Анализируя рисунок 2, мы можем говорить о том, что 72% педагогических работников контрольной группы и 55% – экспериментальной, ведущей стратегией поведения в конфликте выбирают «соперничество». В соответствии с полученными данными мы можем говорить о том, что большинство педагогов дошкольной образовательной организации весьма активны и предпочитают идти к разрешению конфликта собственным путем. Педагоги не заинтересованы в сотрудничестве с

субъектами образовательно-воспитательного процесса, стараются удовлетворить свои собственные интересы в ущерб интересам других, используя для достижения цели личностные волевые качества.

Такая стратегия поведения в конфликте, как «компромисс» является приоритетной тактикой для 22% представителей контрольной группы и 27% педагогов экспериментальной группы. Рассматривая данную стратегию можно говорить о том, что представители данной группы используют стиль, уступающий своим интересам, частично удовлетворяя как свои желания, так и желания оппонента педагогического конфликта. Можно предположить, что для разрешения конфликтной ситуации, педагогические работники обмениваются уступками и, торгуясь, разрабатывают компромиссное решение, но используя тактику «компромисс» – конфликты разрешаются на поверхностном уровне, воспринимаясь как нечто должное.

Рассматривая сформированную гистограмму можно говорить о том, что «избегание», как стратегия поведения в конфликте, выявлена у 6% контрольной и 12% экспериментальной групп. Представители данной стратегии предпочитают уклоняться от конфликтных ситуаций, не отстаивают свои права, не сотрудничают ни с кем для выработки решения проблемы. Можно предположить, что педагоги уходят от проблем, игнорируя их, перекладывая ответственность за ее решение на другого участника педагогического конфликта, добиваясь отсрочки решения.

Тактика «сотрудничества», предполагающая собой активное участие в разрешении конфликта и отстаивание своих интересов, стараясь сотрудничать с другим человеком, выявлена у 6% экспериментальной и 0% контрольной группы. Анализ теоретико-методологической литературы показал, что данный стиль требует более продолжительной работы по сравнению с большинством других подходов к конфликту, но при этом является хорошим способом поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон педагогического конфликта. В связи с тем, что данная стратегия не является приоритетной у педагогических

работников дошкольной образовательной организации, диагностические данные благоприятно влияют на гипотезу, выдвинутую при написании выпускной квалификационной работы.

В соответствии с данными, представленными на рисунке 1, мы можем говорить о том, что стратегия «приспособления», представляющая собой полноценное следование интересам другого участника конфликтной ситуации в угоду его точке зрения, уступок и смирение оппонента, не выявлен на диагностическом этапе исследовательской работы – 0% контрольной и 0% экспериментальной группы.

Для подтверждения отсутствия различий показателей контрольной и экспериментальной групп, нами была проведена математическая статистика, выполненная в программном обеспечении STATISTICA 12 с применением статистического метода – U – критерий Манна-Уитни при  $p < 0,05$ .

Остановимся на статистической обработке данных, полученных с помощью методики «Стиль поведения в конфликте», которые были сформированы в таблицу 2, наглядно демонстрирующую результаты проверки различий с применением непараметрического статистического метода U – критерий Манна-Уитни.

Таблица 2

Результаты статистической проверки различий  
(U – критерий Манна-Уитни)

Исследуемые параметры	Диагностический этап исследовательской работы		
	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)	U
Соперничество	329,0	337,0	158,0
Сотрудничество	374,0	292,0	121,0
Компромисс	346,0	320,0	149,0
Избегание	310,5	355,5	139,5
Приспособление	313,0	353,0	142,0

На основании статистической проверки различий по стратегиям поведения в конфликтных ситуациях представителей контрольной и экспериментальной групп, мы можем говорить о том, что достоверных

различий не выявлено при  $p < 0,05$ , что благоприятно влияет на гипотезу выпускной квалификационной работы.

Переходя к анализу данных, полученных на диагностическом этапе при помощи методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), нами был произведен анализ и синтез результатов контрольной и экспериментальной групп, представленных в приложении к выпускной квалификационной работы. Для выявления распределения выборки педагогических работников по уровням шкал диагностической методики было произведено ранжирование выявленных показателей, в соответствии с низким, средним и высоким уровнями, составлены сводные таблицы по каждой шкале личностной агрессивности и конфликтности.

Таблица 3

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «вспыльчивости» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	4 22%	3 17%
Средний	14 78%	15 83%
Низкий	0 0%	0 0%

Анализируя таблицу 3, мы можем говорить о том, что для большинства педагогических работников характерен средний уровень вспыльчивости – 78% контрольной и 83% экспериментальной групп. Это говорит о том, что педагоги на среднем уровне способны к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении, тогда как 22% контрольной и 17% экспериментальной – высоко вспыльчивы, грубы и эмоционально не сдержаны.

Таблица 4

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «наступательности» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	1 6%
Средний	13 72%	11 61%
Низкий	5 28%	6 33%

Рассматривая «наступательность», которая обозначает напористое, активное, деятельностное, агрессивное действия по отношению к сложившимся обстоятельствам, можно говорить о том, что средний уровень выявлен у большинства педагогических работников системы дошкольного образования – 72% контрольная группа и 61% экспериментальная группа. Низкий уровень наступательности и более миролюбивое действия характерно для 28% представителей контрольной и 33% – экспериментальной группы.

Таблица 5

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «обидчивости» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	6 33%	6 33%
Средний	12 67%	11 61%
Низкий	0 0%	1 6%

Изучение уровней обидчивости, представленных в таблице 5 показало, что для большинства педагогических работников: 67% контрольной и 61% экспериментальной группы характерен средний уровень «обидчивости». Высокие показатели зависти и ненависти к окружающим за действительные

и вымышленные действия выявлены у 33% контрольной и 33% экспериментальной группы. Кроме этого у 6% педагогов экспериментальной группы выявлен низкий уровень обидчивости, что говорит об отходчивости человека и быстром приходе в благоприятное эмоциональное состояние.

Таблица 6

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «неуступчивости» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	1 6%	1 6%
Средний	11 61%	10 55%
Низкий	6 33%	7 39%

Анализируя таблицу 6, мы можем говорить о том, что для большинства педагогических работников характерен средний уровень склонности к неуступчивости – 61% контрольной и 55% экспериментальной групп, что говорит о среднем уровне упрямстве, несговорчивости педагогических работников.

Высокий уровень «неуступчивости» выявлен у 6% педагогов контрольной группы и 6% представителей экспериментальной группы исследовательской работы.

Таблица 7

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «компромиссности» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	1 6%
Средний	13 72%	13 72%
Низкий	5 28%	4 22%

Изучение такого нравственно-этического качества личности, выражающего склонность к соглашению с чужими позициями путем уступок, стремление и умение достигать согласия, мира, взаимного понимания путем переговоров, дискуссий, обсуждений, как «компромиссность» показало, что средний уровень данного качества характерен для большинства представителей выборки – 72% контрольной и 72% экспериментальной группы.

Низкий уровень компромиссности, принципиальность, выявлена у 28% контрольной группы и 22% педагогических работников дошкольной образовательной организации, входящих в состав экспериментальной группы. Высокий уровень компромиссности и миролюбивость, стремление к консенсусу, характерно для 6% экспериментальной группы и не выявлено в контрольной (0%).

Таблица 8

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «мстительности» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	0 0%
Средний	5 28%	7 39%
Низкий	13 72%	11 61%

Рассматривая таблицу 8, можно говорить о том, что на диагностическом этапе исследования уровень «мстительности» у большинства педагогических работников – низкий (72% контрольная группа и 61% экспериментальная группа), что свидетельствует об отсутствии желания и готовности ответить злом на причиненное зло, независимо от наличия в этом целесообразности. Средний уровень мстительности и выраженность данной личностной характеристики выявлено у 28%



контрольной и 39% экспериментальной групп. Высокий уровень мстительности на диагностическом этапе исследования не выявлен.

Таблица 9

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «нетерпимости ко мнению других» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	0 0%
Средний	5 28%	8 45%
Низкий	13 72%	10 55%

Анализируя выше представленную таблицу можно говорить о том, что для большинства педагогических работников дошкольной образовательной организации характерен низкий уровень «нетерпимости ко мнению других», а именно – для 72% контрольной и 55% экспериментальной групп. Средний уровень и показатели неспособности принимать убеждения, чувства, поведение, которое отличается от собственного, характерен для 25% представителей контрольной группы и 45% – экспериментальной группы. Высокий уровень «нетерпимости ко мнению других» не выявлен (0%).

Таблица 10

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «подозрительности» на диагностическом этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	4 22%	4 22%
Средний	11 61%	11 61%
Низкий	3 17%	3 17%

В соответствии с данными, представленными в таблице 10, мы можем говорить о том, что высокий уровень «подозрительности» характерен для

22% представителей контрольной и 22% педагогических работников экспериментальной группы. Средний уровень недоверчивости, опасливо-осторожного отношения к кому-либо и чему-нибудь выявлено у большинства представителей диагностируемой выборки – 61% контрольной и 61% экспериментальной групп. Низкий уровень подозрительности характерен для 17% представителей педагогических работников дошкольной образовательной организации как контрольной, так и экспериментальной группы.

Для подтверждения отсутствия различий показателей контрольной и экспериментальной групп, нами была проведена математическая статистика показателей уровней личностной агрессивности и конфликтности, выполненная в программном обеспечении STATISTICA 12 с применением статистического метода – U – критерий Манна-Уитни при  $p < 0,05$ . Полученные данные были проанализированы и систематизированы в виде таблицы 11 для представления статистической проверки различий.

Таблица 11

Результаты статистической проверки различий  
(U – критерий Манна-Уитни)

Исследуемые параметры	Диагностический этап исследовательской работы		
	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)	U
Вспыльчивость	339,5	326,5	155,5
Наступательность	333,3	333,3	162,0
Обидчивость	326,5	339,5	155,5
Неуступчивость	322,0	344,0	151,0
Компромисс	332,5	333,5	161,5
Мстительность	302,5	363,5	131,5
Нетерпимость ко мнению других	299,5	366,5	128,5
Подозрительность	325,0	341,0	154,0

Анализируя таблицу 11, мы можем говорить о том, что в ходе математико-статистической проверки достоверности различий – не было выявлено различий между исследуемыми параметрами представителей

контрольной и экспериментальной группы, что благоприятно влияет на гипотезу выпускной квалификационной работы.

Остановимся на интерпретации интегральных показателей диагностической методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), а именно: позитивная агрессия, негативная агрессия и конфликтность. Полученные данные, представленные в виде приложения к выпускной квалификационной работе, были систематизированы и сформированы в гистограммы для наглядной демонстрации распределения уровней показателей.

Рассматривая процентное распределение уровней «позитивной агрессии», представленной на рисунке 3, мы можем говорить о том, что для большинства представителей контрольной (67%) и экспериментальной (61%) групп, характерен средний уровень поведения, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим. Интерпретируя полученные результаты, мы можем говорить о том, что педагогические работники системы дошкольного образования довольно напористы, наступательны, неуступчивы.

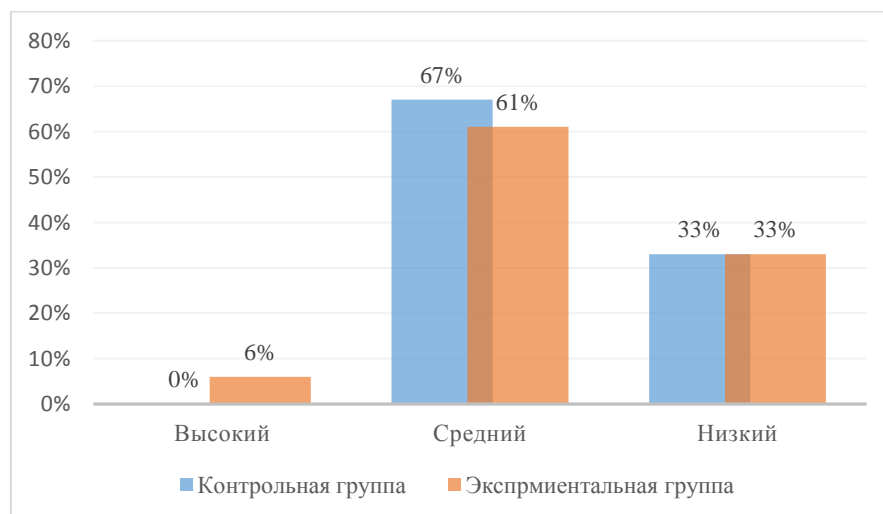


Рис. 3. Процентное распределение уровней «позитивной агрессии» на диагностическом этапе

Низкий уровень позитивной агрессии и значимое снижение качеств, помогающих обладателю в достижении цели с наименьшим дискомфортом

для оппонентов и социального окружения, выявлен у 33% контрольной и 33% экспериментальной групп. Высокий уровень позитивной агрессии характерен для 6% представителей экспериментальной группы, тогда как в контрольной группе данный уровень не выявлен (0%).

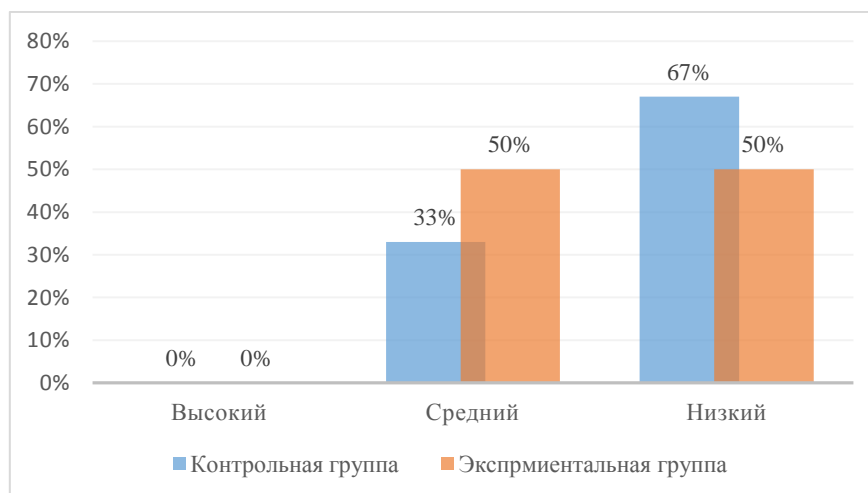


Рис. 4. Процентное распределение уровней «негативной агрессии» на диагностическом этапе

В соответствии с данными, представленными на рисунке 4, мы можем говорить о том, что большинство педагогических работников дошкольной образовательной организации имеют низкий уровень «негативной агрессии», то есть поведения, вызывающего психологический дискомфорт у других людей – 67% контрольной группы и 50% экспериментальной группы. Анализируя рисунок, мы можем говорить о том, что для 33% представителей контрольной группы и 50% педагогов экспериментальной группы, характерен средний уровень негативной агрессии и, соответственно, срединные показатели нетерпимости к мнению других, мстительности. На основании сформированной гистограммы, представленной на рисунке 4, мы можем говорить о том, что высокий уровень «негативной агрессии» в выборке диагностического исследования не выявлен.

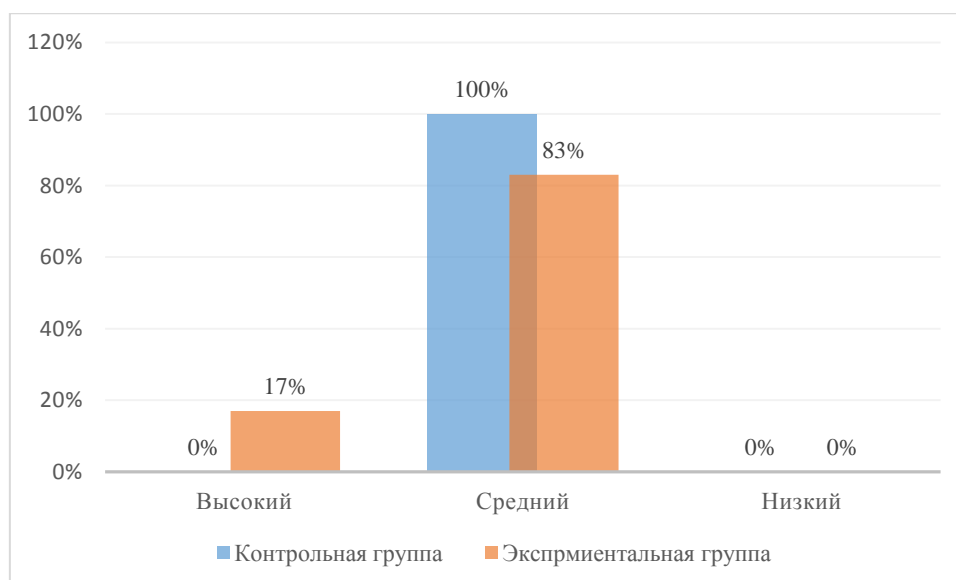


Рис. 5. Процентное распределение уровней «конфликтности» на диагностическом этапе

На основании данных, представленных на рисунке 5, мы можем говорить о том, что «конфликтность», представляющая собой совокупность эмоциональных свойств, включающая в себя вспыльчивость, обидчивость и мстительность, на среднем уровне характерна для большинства педагогических работников системы дошкольного образования: 100% контрольной и 83% экспериментальной групп. Высокий уровень конфликтности выявлен у 17% представителей экспериментальной выборки, в контрольной выборке высокий уровень конфликтности не выявлен (0%). На основании сформированной на рисунке 5 гистограммы, мы можем говорить о том, что полученные данные актуализируют исследование и разработку программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций на основе переговорных техник.

Для подтверждения отсутствия различий показателей контрольной и экспериментальной групп по интегральным показателям диагностической методики «Личностная агрессивность и конфликтность», нами была проведена математическая статистика, выполненная в программном

обеспечении STATISTICA 12 с применением статистического метода – U – критерий Манна-Уитни при  $p < 0,05$ .

Таблица 12

Результаты статистической проверки различий  
(U – критерий Манна-Уитни)

Исследуемые параметры	Диагностический этап исследовательской работы		
	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)	U
Позитивная агрессия	327,5	338,5	156,5
Негативная агрессия	284,5	381,5	113,5
Конфликтность	334,0	332,0	161,0

Рассматривая результаты статистической проверки, представленные в таблице 12, мы можем говорить о том, что не выявлены достоверные различия по интегральным показателям личностной агрессивности и конфликтности, а именно: позитивная агрессия, негативная агрессия и конфликтность.

Остановимся на интерпретации и представлении результатов первичной диагностики по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.А. Андреев). Полученные результаты были проанализированы, систематизированы и представлены в виде таблицы 13.

Таблица 13

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням  
конфликтологической компетентности на диагностическом этапе  
исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)			Экспериментальная группа (n=18)		
	знания	умения	способности	знания	умения	способности
1	2	3	4	5	6	7
Очень высокий	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Высокий	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Выше среднего	0 0%	1 5%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

Несколько выше среднего	1 5%	2 11%	2 11%	2 11%	3 16%	2 11%
----------------------------	---------	----------	----------	----------	----------	----------

Продолжение таблицы 13

1	2	3	4	5	6	7
Средний	5 28%	4 22%	7 40%	4 21%	3 16%	8 44%
Несколько ниже среднего	5 28%	6 34%	5 28%	6 34%	6 34%	6 34%
Ниже среднего	7 40%	5 28%	4 21%	6 34%	6 34%	2 11%
Низкий	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Очень низкий	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%

Проанализируем каждый из компонентов конфликтологической компетентности по отдельности, рассматривая сформированную таблицу 13.

Изучая уровни «знаний» готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов, мы можем говорить о том, что для контрольной группы характерен уровень несколько выше среднего (5%), средний (28%), несколько ниже среднего (28%) и ниже среднего (40%). Показатели «знаний» экспериментальной группы распределились следующим образом – уровень несколько выше среднего (11%), средний (21%), несколько ниже среднего (34%), ниже среднего (34%). Как мы видим, крайние значения и очень высокий, высокий, низкий и очень низкий уровни на диагностическом этапе выявлены не были. Анализ западающих показателей самооценки «знаний» говорит о том, что представители как контрольной, так и экспериментальной группы отмечают о сниженных знаниях об основных приемах и правил ведения спора, переговоров и разрешения конфликтов, слабо оценивают свои сильные стороны и качества, которые проявляются в конфликтной ситуации и при ведении переговоров.

Изучение уровня «умений» показывает, что в контрольной группе показатели были распределены следующим образом: выше среднего (5%), несколько выше среднего (11%), средний (22%), несколько ниже среднего (34%), ниже среднего (28%), крайние уровни выявлены не были. Уровни экспериментальной группы по «умению» конфликтологической компетентности рассредоточены в пределах уровней несколько выше



среднего (16%), средний (16%), несколько ниже среднего (34%), ниже среднего (34%). Изучение бланков самооценки показало, что в качестве слабо выраженных умений педагогические работники обеих групп отмечают определение и диагностирование типа и вида конкретного конфликта, умение идти на разумные компромиссы, нейтрализовать действия оппонента, разжигающего конфликт, умение предвидеть и прогнозировать ход развития событий, связанных с конфликтом.

Рассматривая уровни «способностей», представленных в таблице 13, мы можем говорить о том, что в процессе диагностического этапа исследования выявлены уровни несколько выше среднего (11% контрольная и 11% экспериментальная группы), средний уровень (40% контрольная и 44% экспериментальная группы), несколько ниже среднего (28% контрольная и 34% экспериментальная группы), ниже среднего (21% контрольная и 11% экспериментальная группы). Все педагоги дошкольной образовательной организации отметили, что низкие показатели самооценки «способностей» заключаются в неумении: устанавливать диалог и корректно вести переговоры, самокритично оценивать ситуацию и прогнозировать развитие событий, заинтересовать оппонента в положительном разрешении конфликта, видеть возможные тенденции развития конфликта.

Резюмируя результаты данной диагностической методики и выводя срединные значения уровней готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов, мы можем говорить о том, что для контрольной и экспериментальной групп характерен уровень несколько ниже среднего.

Для подтверждения отсутствия различий показателей контрольной и экспериментальной групп по интегральным показателям диагностической методики «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов», нами была проведена математическая статистика, выполненная в программном обеспечении STATISTICA 12 с применением статистического метода – U – критерий Манна-Уитни при  $p < 0,05$ .

Результаты статистической проверки различий  
(U – критерий Манна-Уитни)

Исследуемые параметры	Диагностический этап исследовательской работы		
	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)	U
Знания	323,50	342,50	152,50
Умения	348,00	318,00	147,00
Способности	322,00	344,00	151,00

Анализируя представленную таблицу 14, мы можем говорить о том, что математико-статистическая проверка компонентов конфликтологической компетентности и готовности к ведению переговоров и конфликто разрешению не выявила значимых различий между показателями «знаний», «умений» и «способностей» контрольной и экспериментальной групп на диагностическом этапе исследовательской деятельности.

На основании вышеизложенного актуализируется разработка программы, направленной на формирование готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций на основе переговорных техник в соответствии с целью и гипотезой выпускной квалификационной работы.

### **2.3 Программа формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликто разрешении на основе переговорных техник**

На основании анализа теоретико-методологической литературы, полученных результатов диагностического исследования, а также в соответствии с гипотезой исследовательской работы, заключающейся в предположении что, формирование готовности педагога к применению стратегий сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций возможно

при применении специальной психологической программы построенной, основанной на применении переговорных технологий, была разработана и реализована программа на базе МАДОУ «Детский сад №3» г. Верхняя Пышма.

*Актуальность программы* проистекает из необходимости грамотной профилактики и разрешения педагогических конфликтов на базе дошкольной образовательной организации на основе формирования конфликтологической компетентности педагогических работников, развития готовности, как психического состояния личности и компонента профессиональной компетентности, к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении.

*Новизна программы* связана с попыткой подчинить множественные переговорные техники цели готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении педагогических конфликтов.

*Цель программы* – формирование готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник.

*Задачи:*

- 1) сформировать конфликтологическую компетентность за счет повышения мотивацию педагогов дошкольной образовательной организации к бесконфликтному общению, знакомству с теоретическими особенностями педагогического конфликта;
- 2) развитие стратегии сотрудничества в конфликторазрешении, поиск новых стратегиях поведения в педагогическом конфликте;
- 3) изучение переговорных техник конфликторазрешения, в частности: техники последовательной и реципрокной инициативы в снижении напряжения («ПРИСН») и техники открытого диалога;
- 4) развитие эмпатии, навыков восприятия и понимания себя и социального окружения в процессе педагогического конфликта.

*Срок реализации программы:* проведено 30 групповых занятий и 27 индивидуальных консультаций в течение 2018-2019 учебного года. Продолжительность группового занятия составляет 40 минут. Занятия с группой проводились 1 раза в неделю по средам. Индивидуальные консультационные встречи могли проводиться вне официального расписания во время непосредственной профессиональной деятельности на базе дошкольной образовательной организации.

*Типы занятий:* тренинговые занятия, ролевые и деловые игры, семинары, индивидуальные консультации в рамках формирования и развития конфликтологической компетентности и готовности педагогов дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник.

*Методы и формы работы:* изучение нормативно-правовой документации, беседа, наблюдение, анкетирование, групповое и индивидуальное консультирование.

Группой были приняты правила работы: доверительный стиль общения, общение по принципу «здесь и сейчас», персонификация высказываний, искренность общения, конфиденциальность всего происходящего в группе, определение сильных сторон личности, недопустимость непосредственных оценок человека, активное участие в происходящем; уважение говорящего.

*Принципы и психологические механизмы реализации программы:*

1) амплификации – использование возможностей психического развития личности на различных возрастных этапах за счет совершенствования содержания, форм и методов программы формирования;

2) детерминизма – все психические явления, понимается как явление причинно-обусловленные объективной действительностью, как отражение действительности;

3) качественного анализа – позволяет определить влияние программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной

организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник на стиль поведения в конфликте, личностную агрессивность и конфликтность, готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов;

4) комплексного подхода – означает необходимость рассмотрения и оценки готовности к конфликторазрешению лишь в совокупности всех индивидуально-личностных свойств конфликтологической компетентности;

5) развития – предполагающий анализ процесса возникновения конфликтологической компетентности и готовности разрешать конфликт в рамках стратегии сотрудничества;

6) рефлексивности – осмысление опыта участия в формирующей программе, опора на собственный опыт как чувственно-эмпирическую, смысловую основу становления позиции субъекта;

7) самореализации – перенос приоритета инициативы педагогических работников дошкольной образовательной организации в выборе стратегии конфликторазрешения и техники ведения переговоров как способов самореализации в конфликтологической компетентности.

*Ожидаемые результаты:* в ходе реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, запланированы следующие результаты:

*Формы подведения итогов реализации программы:* оценка результатов освоения программы отражается в результатах сравнительной диагностики стратегий поведения в конфликте, личностной агрессивности и конфликтности на диагностическом и контрольном этапе исследовательской деятельности с помощью психологических методик.

Перейдем к представлению календарно-тематического планирования программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в

конфликто разрешении на основе переговорных техник, реализуемой на базе  
МАДОУ «Детский сад №3» г. Верхняя Пышма.

**Календарно-тематическое планирование программы «Территория без конфликтов»**

Месяц	Блок	№	Форма организации, цель, структура занятия
1	2	3	4
Октябрь	Психологическая безопасность образовательной среды	1.	Семинар «Формирование доброжелательного климата в ДОУ и мерам реагирования в случае его нарушения» Цель: знакомство с формами благоприятного, доброжелательного климата в образовательном учреждении, выработка рекомендаций.
	Территория без конфликтов	2.	Психологический тренинг-семинар «Культура мышления» Цель: теоретическое знакомство с теорией конфликтов, формирование способности к рациональному анализу конфликта и своего поведения в конфликте.
		3.	Психологический тренинг-семинар «Педагогический конфликт: миф или реальность?» Цель: теоретическое знакомство с теорией педагогических конфликтов, выявление конфликтологического статуса образовательного учреждения.
		4.	Тренинговое занятие «Конфликты и причины их возникновения» Цель: проанализировать сущность педагогических конфликтов, причины их возникновения и пути разрешения.
		5.	Ролевая игра «Финансовые авантюристы» Цель: моделирование конфликтной ситуации, основанной на несовпадении потребностей, возможность для анализа стратегий поведения, отработка навыков уверенного поведения.
Ноябрь	Психологическая безопасность образовательной среды	6.	Семинар для педагогов по предотвращению кризисных ситуаций в образовательной среде Цель: знакомство с особенностями обеспечения психологически безопасной образовательной среды.
	Территория без конфликтов	7.	Психологический тренинг-семинар «Культура чувств» Цель: формирование регуляции и саморегуляции деструктивных эмоций и чувств, развитие способностей к проявлению эмпатии, толерантности.
		8.	Тренинговое занятие «Эмоции в конфликте» Цель: изучение эмоциональных состояний, сопровождающих конфликтное взаимодействие педагогических работников.
		9.	Тренинговое занятие: «Учимся рефлексировать» Цель: изучение эмоциональных состояний, сопровождающих конфликтное взаимодействие, рефлексия стратегии конфликто разрешения.

1	2	3	4
Декабрь	Психологическая безопасность образовательной среды	10.	Семинар по межличностному общению, формированию навыков мирного разрешения конфликтов Цель: создание условий для отработки навыков мирного разрешения конфликтов.
	Территория без конфликтов	11.	Психологический тренинг-семинар «Поведенческая культура» Цель: формирование способности использовать адекватные внешнему контексту стили поведения в педагогическом конфликте.
		12.	Кейс-метод «Разрешение конфликта» Цель: изучение и закрепление путей конфликто разрешения на примере четырех заданных ситуаций в контексте «педагог-родитель», «педагог-администрация».
Январь	Психологическая безопасность образовательной среды	13.	Ролевая игра «Как сообщить о конфликте или другой кризисной ситуации?» Цель: знакомство с особенностями обеспечения психологически безопасной образовательной среды.
	Территория без конфликтов	14.	Тренинговое занятие «Пути решения педагогического конфликта» Цель: изучение и закрепление на конкретных примерах стратегии сотрудничества в конфликто разрешении.
		15.	Ролевая игра «Проблемные ситуации на базе ДОО» Цель: закрепление полученных знаний о стилях поведения в конфликте, проигрывание конфликтологических ситуаций и путей их разрешения.
Февраль	Психологическая безопасность образовательной среды	16.	Семинар-тренинг «О правах ребенка на охрану жизни и здоровья, безопасную образовательную среду» Цель: знакомство с нормативно-правовой базой обеспечения психологически безопасной образовательной среды.
	Территория без конфликтов	17.	Психологический тренинг-семинар «Коммуникативная культура» Цель: готовность и способность к конструктивному диалогу, аттракции, социальной рефлексии.
		18.	Тренинговое занятие «Конфликты – это естественно» Цель: перенос рассмотрения проблемы конфликтов из плоскости специально смоделированных ситуаций в область бытовых, каждодневных жизненных реалий.
		19.	Ролевая игра «Диспут» Цель: обучение навыкам конструктивного представления собственной позиции с помощью переговорных техник в рамках стратегии сотрудничества.



1	2	3	4
Март	Психологическая безопасность образовательной среды	20.	Деловая игра «Профилактика кризисных ситуаций, нарушающих психологическую безопасность образовательной среды» Цель: знакомство с нормативно-правовой базой обеспечения психологически безопасной образовательной среды.
	Территория без конфликтов	21.	Психологические тренинг-семинар «Эффективное общение и рациональное поведение в педагогическом конфликте» Цель: развитие навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование стратегии сотрудничества в конфликторазрешении.
		22.	Тренинговое занятие «Ко-медиация» Цель: развитие эмпатии, способности выражать свои эмоции, умение работать в команде в рамках стратегии сотрудничества при разрешении педагогических конфликтов.
		23.	Ролевая игра «Бункер» Цель: модерирование конфликтной ситуации, возможность для анализа стратегий поведения, отработка навыков уверенного поведения и ведения переговоров с целью представления своих интересов.
Апрель	Психологическая безопасность образовательной среды	24.	Деловая игра «Педагогический конфликт: миф или реальность?» Цель: создание условий для знакомства с особенностями педагогического конфликта и отработкой навыков конфликторазрешения в рамках стратегии сотрудничества
	Территория без конфликтов	25.	Психологический тренинг-семинар «Психология переговорного процесса» Цель: закрепление знаний по основным проблемам ведения переговорного процесса, направленного на разрешение конфликтов, практическая отработка переговорных техник конфликторазрешения.
		26.	Тренинговое занятие «ПРИСН» Цель: знакомство и практическое применение техники последовательной и реципрокной инициативы в снижении напряжения в рамках стратегии сотрудничества при разрешении конфликтов на базе дошкольной образовательной организации.
		27.	Ролевая игра «Манипуляции» Цель: актуализация психологических знаний о способах манипуляции в педагогическом конфликте и возможность тренировки продуктивных действий при создании оппонентом препятствий, применения манипуляций.

1	2	3	4
Май	Психологическая безопасность образовательной среды	28.	Семинар «Посткризисное сопровождение» Цель: знакомство и включение педагогических работников дошкольной образовательной организации в посткризисное сопровождение, изучение восстановления самоконтроля, возможности справиться со своими собственными чувствами, тревогами, реакциями на кризис и конфликт.
	Территория без конфликтов	29.	Тренинговое занятие «Техники открытого диалога» Цель: развитие навыков применения переговорной техники открытого диалога в рамках стратегии сотрудничества при педагогическом конфликте.
		30.	Тренинговое занятие «Ценность педагогического конфликта» Цель: выявление ценности педагогического конфликта в системе дошкольной образовательной организации, рефлексивный анализ деятельности.

Рассматривая данную программу формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, можно говорить о том, что при подготовке программы, был проведен анализ и изучены подходы зарубежных и отечественных представителей психологической, социологической, конфликтологической науки к формированию готовности педагогов разрешать конфликты в рамках стратегии сотрудничества на основе переговорных техник. При составлении программы был проанализирован интерес педагогических работников дошкольной образовательной организации к проблеме педагогического конфликта и стратегий поведения в конфликторазрешении.

Программа была подразделена на два блока: «психологическая безопасность образовательной среды» и «территория без конфликтов». Первый блок реализовался путем проведения на базе МАДОУ «Детский сад №3» открытых мероприятий для педагогической общественности города с обязательным участием представителей экспериментальной группы. Второй блок включал в себя психологическую работу с закрытой тренинговой группой постоянного состава при использовании методов социально-

психологического обучения, арт-терапевтических упражнений, ролевых игр. Помимо реализации формирующей программы было реализовано 27 индивидуальных консультаций педагогических работников дошкольной образовательной организации в течение учебного года.

Переходя к общей оценке программы, стоит отметить, что все тридцать мероприятий в рамках программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник прошли успешно. Педагоги быстро включились в занятия, были открыты и активно взаимодействовали как между собой, так и с ведущим. Благоприятный психологический климат, открытость, а также заинтересованность данной проблематикой, позволило добиться всех поставленных целей и задач. Исходя из вышеизложенного материала, можно говорить о том, что программа реализована успешно.

#### **2.4 Результаты апробации и оценка эффективности программы формирования готовности педагога к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник**

По результатам реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, была проведена контрольная диагностическая процедура контрольной и экспериментальной группы педагогических работников для выявления влияния программы на стратегию поведения в конфликте, уровень личностной агрессии и конфликтности, готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов.

В соответствии с данными, представленными в приложении к выпускной квалификационной работе, проанализируем распределение выборки педагогических работников ДОО по стратегиям поведения в

конфликте на основании методики «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной) и сформируем сводную таблицу 16.

Таблица 16

Распределение выборки педагогических работников ДОО по стратегиям поведения в конфликте на контрольном этапе исследования

Стратегии поведения в конфликте	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Соперничество	12 67%	1 5%
Сотрудничество	0 0%	13 73%
Компромисс	4 22%	4 22%
Избегание	2 11%	0 0%
Приспособление	0 0%	0 0%

Рассматривая таблицу 16, мы можем говорить о том, что на контрольном этапе исследования в контрольной и экспериментальной группах выявлены такие стратегии поведения в конфликте как «соперничество», «сотрудничество», «компромисс», «избегание». Такая стратегия поведения как «приспособление» – выявлены не были. Представим табличные данные в виде гистограммы и проинтерпретируем полученные результаты.

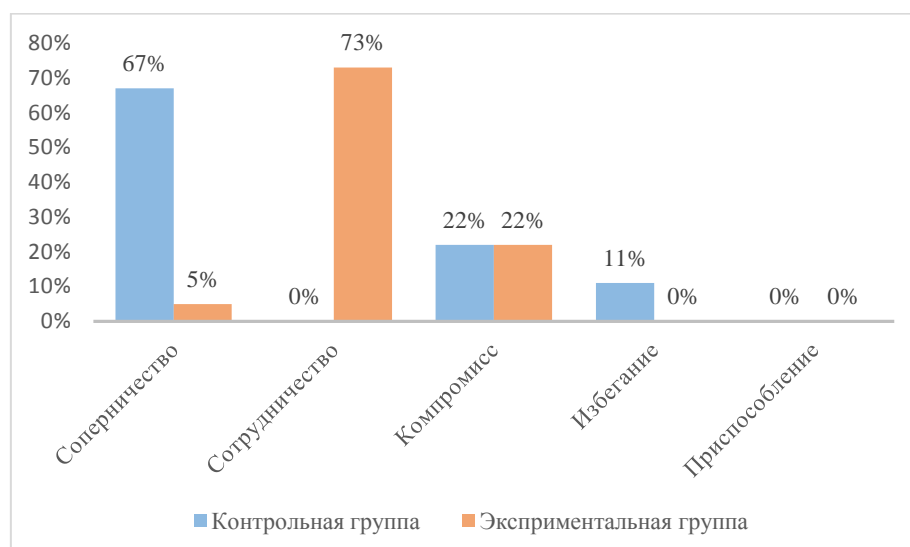


Рис. 6. Процентное распределение стратегий поведения в конфликте на контрольном этапе

На основании рисунка 6 можно говорить о том, что для большинства представителей контрольной (67%) группы и 5% педагогов экспериментальной группы, характерна стратегия «соперничества», что говорит о том, что данные педагогические работники весьма активны и предпочитают идти к разрешению конфликта своим собственным путем, который не всегда оптимален в рамках педагогического конфликта с субъектами воспитательно-образовательного процесса.

Рассматривая сформированную гистограмму можно говорить о том, что по завершению реализации формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликтном разрешении на основе переговорных техник, для большинства представителей экспериментальной группы (73%) стала характерна стратегия «сотрудничества» – педагоги стали активно участвовать в разрешении конфликта и отстаивают свои интересы, стараясь при этом сотрудничать с оппонентами и другими членами педагогического конфликта. В контрольной группе стратегия «сотрудничества» выявлена не была (0%).

«Компромисс», как стратегия поведения в конфликте характерна в равном соотношении как для контрольной (22%), так и экспериментальной (22%) групп, тем самым педагогические работники дошкольной образовательной организации в рамках педагогического конфликта немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в оставшемся, другая сторона делает то же самое.

Стратегия «избегания» в конфликте выявлена у 11% представителей контрольной группы и не представлена в экспериментальной (0%) – данные педагогические работники не отстаивают свои права, не сотрудничают ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняются от разрешения педагогического конфликта. Такая стратегия поведения в

конфликте как «приспособление», на контрольном этапе исследования не выявлена ни в контрольной (0%), ни в экспериментальной группе (0%).

Резюмируя данную интерпретацию можно говорить о том, что по завершению формирующего эксперимента и реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, для представителей контрольной группы, ведущей является стратегия «соперничества», тогда как стратегия поведения в конфликте экспериментальной группы – преимущественно «сотрудничество».

Переходя к анализу данных, полученных на диагностическом этапе при помощи методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), нами был произведен анализ и синтез результатов контрольной и экспериментальной групп на контрольном этапе исследовательской деятельности, представленных в приложении к выпускной квалификационной работы. Для выявления распределения выборки педагогических работников по уровням шкал диагностической методики было произведено ранжирование выявленных показателей, в соответствии с низким, средним и высоким уровнями, составлены сводные таблицы по каждой шкалам методике «Личностная агрессивность и конфликтность».

Таблица 17

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «вспыльчивости» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	4 22%	0 0%
Средний	14 78%	13 73%
Низкий	0 0%	5 27%

Рассматривая уровни «вспыльчивости» на контрольном этапе исследования, мы можем говорить о том, что высокий уровень характерен для 22% представителей контрольной групп и 0% – экспериментальной группы. Средний уровень готовности к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении выявлен у 78% представителей контрольной и 73% педагогических работников экспериментальной группы. Низкий уровень и, соответственно, сниженные показатели вспыльчивости при раздражении, выявлены у 27% представителей экспериментальной группы, тогда как в контрольной группе на контрольном этапе данный уровень выявлен не был.

Таблица 18

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «наступательности» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	1 6%	0 0%
Средний	12 67%	9 50%
Низкий	5 27%	9 50%

Изучение таблицы 18 показало, что уровни «наступательности» на контрольном этапе распределились следующим образом: высокий уровень выявлен у 6% контрольной и 0% экспериментальной групп, средний уровень характерен для 67% представителей контрольной и 50% – экспериментальной группы, низкий уровень присущ 27% педагогических работников контрольной группы и 50% педагогов экспериментальной группы.

Таблица 19

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «обидчивости» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
---------	------------------------------	------------------------------------

Высокий	6 33%	0 0%
Средний	11 61%	13 73%
Низкий	1 6%	5 27%

На основании данных, представленных в таблице 19, можно говорить о том, что высокий уровень «обидчивости» по завершении формирующего эксперимента характерен для 33% контрольной и 0% экспериментальной групп.

Срединные показатели зависти и ненависти к окружающим за действительные и вымышленные действия, присуще 61% представителей контрольной и 73% – экспериментальной групп. Низкие показатели «обидчивости» выявлены у 6% контрольной группы и 27% педагогических работников, представляющих экспериментальную группу.

Таблица 20

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «неуступчивости» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	0 0%
Средний	12 67%	8 44%
Низкий	6 33%	10 56%

Рассматривая сформированную таблицу 20, мы можем говорить о том, что уровни «неуступчивости» в ситуации конфликта на контрольном этапе исследовательской деятельности распределились следующим образом: высокий уровень «неуступчивости», упрямства, несговорчивости в процессе спора и конфликта не выявлен – 0% контрольная и 0% экспериментальная группы, средний уровень данного показателя представлен 67% представителями контрольной группой и 44% педагогических работников



экспериментальной группы, низкий уровень «неуступчивости» выявлен у 33% представителей контрольной и 56% – экспериментальной группы.

Таблица 21

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням  
«компромиссности» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	0 0%
Средний	15 83%	12 67%
Низкий	3 17%	6 33%

Изучение «компромиссности» на контрольном этапе исследовательской работы показало, что высокий уровень не был выявлен ни в контрольной (0%), ни в экспериментальной (0%) группах. Средний уровень типичен для 83% контрольной и 67% экспериментальной групп. Низкие показатели компромиссности, как соглашение с кем-либо путем взаимных уступок выявлены у 17% контрольной группы и 33% педагогических работников экспериментальной группы.

Таблица 22

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням  
«мстительности» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	0 0%
Средний	7 39%	4 22%
Низкий	11 61%	14 78%

Анализируя распределение выборки по уровням «мстительности», представленное в таблице 22, мы можем говорить о том, что высокий уровень не выявлен как в контрольной (0%), так и в экспериментальной группе (0%). Срединный уровень такого отрицательного нравственного качество личности, выражающегося в действиях расплаты злом за зло,

специфично для 39% педагогических работников контрольной и 22% – экспериментальной групп. Низкий уровень «мстительности» выявлен у 61% контрольной и 78% экспериментальной групп.

Таблица 23

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «нетерпимости ко мнению других» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	0 0%	0 0%
Средний	6 33%	2 11%
Низкий	12 67%	16 89%

Изучение таблицы 23 говорит о том, что высокий уровень «нетерпимости ко мнению других» не выявлен у педагогических работников дошкольной образовательной организации контрольной (0%) и экспериментальной (0%) групп. Средний уровень представлен 33% педагогами контрольной и 11% представителями экспериментальной групп. В соответствии с данными, представленными в таблице, мы можем говорить о том, что низкий уровень «нетерпимости ко мнению других» на контрольном этапе исследования выявлен у 67% педагогических работников контрольной группы и 89% педагогических работников экспериментальной группы.

Таблица 24

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням «подозрительности» на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)	Экспериментальная группа (n=18)
Высокий	4 22%	0 0%
Средний	12 67%	10 56%
Низкий	2	8

	11%	44%
--	-----	-----

Рассматривая данные, представленные в таблице 24, мы можем говорить о том, что высокий уровень «подозрительности» выявлен у 22% контрольной и не выявлен у экспериментальной группы (0%). Средний уровень «подозрительности», в большинстве случаев характеризующийся недоверием и осторожностью по отношению к социальному окружению, присущ 67% контрольной и 56% экспериментальной групп. Низкий уровень «подозрительности» выявлен у 11% контрольной группы и 44% представителей экспериментальной группы.

Остановимся на интерпретации интегральных показателей диагностической методики «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), а именно: позитивная агрессия, негативная агрессия и конфликтность. Полученные данные, представленные в виде приложения к выпускной квалификационной работе, были систематизированы и сформированы в гистограммы для наглядной демонстрации распределения уровней каждого исследуемого показателя.

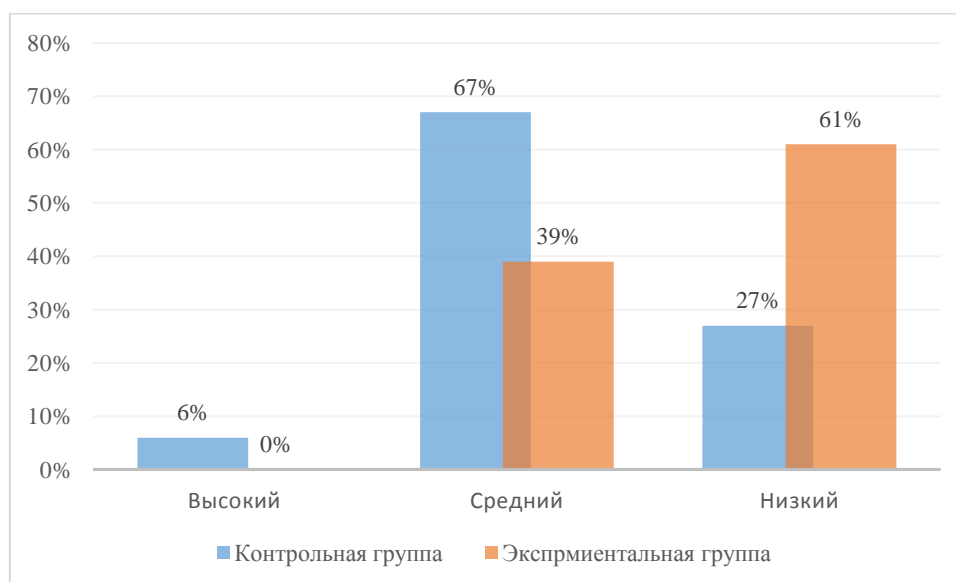


Рис. 7. Процентное распределение уровней «позитивной агрессии» на контрольном этапе

Анализируя данные, представленные на рисунке 7, мы можем говорить о том, что высокий уровень «позитивной агрессии», то есть высокие показатели поведения, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим, выявлено у 6% контрольной группы и не выявлено (0%) – у экспериментальной группы. Срединные показатели позитивной агрессии характерны для 67% контрольной 39% экспериментальной групп. Низкий уровень позитивной агрессии и отсутствие нанесение дискомфорта социальному окружению при достижении поставленных целей выявлено у 27% педагогических работников контрольной группы и 61% – представителей экспериментальной группы.

Полученные данные говорят о том, что представители экспериментальной группы по завершению реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликтотрешении на основе переговорных техник, стали более гибкие по достижению поставленных целей, и не смотря на напористость, наступательность – отмечают и учитывают желания, потребности и мотивы социального окружения.

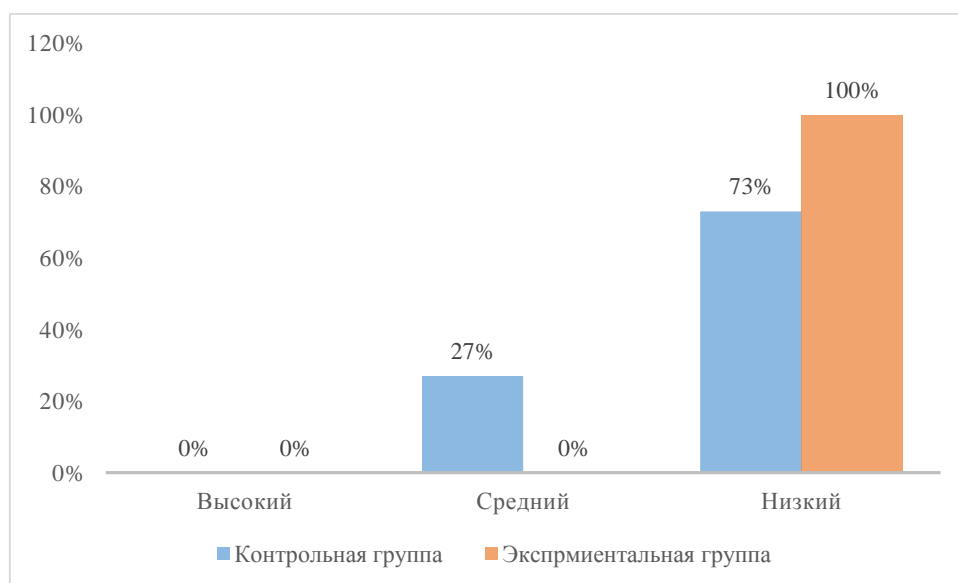


Рис. 8. Процентное распределение уровней «негативной агрессии» на контрольном этапе

Переходя к изучению процентного распределения уровней «негативной агрессии», которая характеризует поведение человека, которое вызывает психологический дискомфорт у других людей, мы можем говорить о том, что высокий уровень данного показателя не выявлен ни в контрольной (0%), ни в экспериментальной (0%) группах. Средний показатель «негативной агрессии» характерен для 27% педагогических работников контрольной группы и 0% педагогов дошкольной образовательной организации, представляющих экспериментальную группу. Низкие показатели исследуемого параметра выявлены у 73% контрольной и 100% экспериментальной групп, что свидетельствует об изменении поведения педагогических работников, исключении показателей негативной агрессии – мстительности, нетерпимости к мнению других и т.п.

Перейдем к рассмотрению распределения уровней «конфликтности», представленных на рисунке 9.

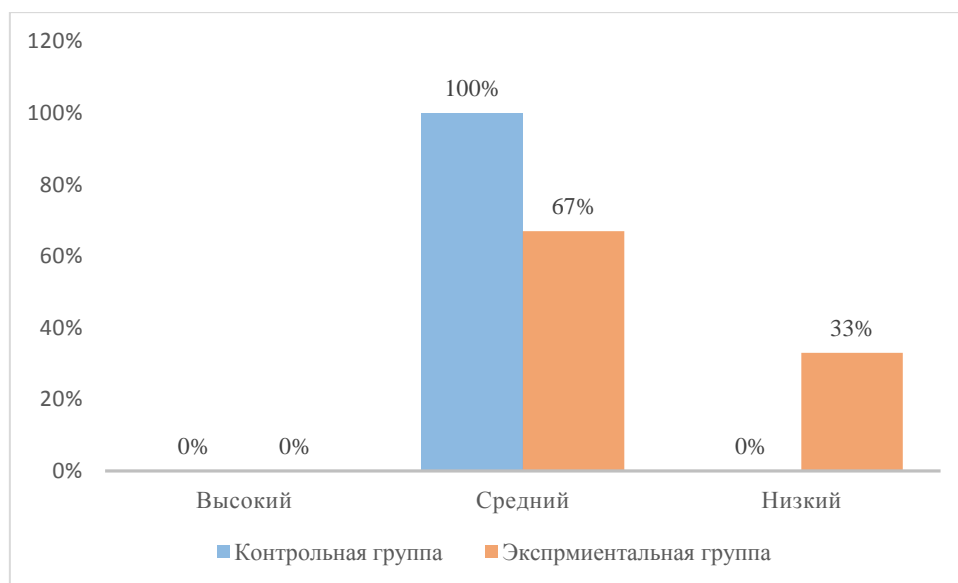


Рис. 9. Процентное распределение уровней «конфликтности» на контрольном этапе

Анализируя данные, представленные на гистограмме мы можем говорить о том, что высокого уровня «конфликтности» на контрольном этапе исследования не выявлено ни в контрольной (0%), ни в экспериментальной (0%) группах. Срединный уровень личностной конфликтности характерен

для 100% представителей контрольной группы и 67% педагогов экспериментальной группы. Низкий уровень конфликтности по завершению реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, стал характерен для 33% педагогических работников экспериментальной группы. Полученные данные свидетельствуют о снижении показателей личностной агрессивности и конфликтности педагогов экспериментальной группы до минимальных показателей, что благоприятно влияет на гипотезу исследовательской работы.

Остановимся на интерпретации и представлении результатов контрольной диагностики по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.А. Андреев). Полученные результаты были проанализированы, систематизированы и представлены в виде таблицы 25.

Таблица 25

Распределение выборки педагогических работников ДОО по уровням конфликтологической компетентности на контрольном этапе исследования

Уровень	Контрольная группа (n=18)			Экспериментальная группа (n=18)		
	знания	умения	способности	знания	умения	способности
Очень высокий	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Высокий	0 0%	0 0%	0 0%	1 5%	0 0%	0 0%
Выше среднего	0 0%	0 0%	0 0%	10 56%	8 45%	9 50%
Несколько выше среднего	1 5%	1 5%	2 11%	7 39%	9 50%	7 39%
Средний	5 28%	5 28%	7 39%	0 0%	1 5%	2 11%
Несколько ниже среднего	4 22%	7 39%	6 34%	0 0%	0 0%	0 0%
Ниже среднего	8 45%	5 28%	3 16%	0 0%	0 0%	0 0%
Низкий	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Очень низкий	0	0	0	0	0	0

	0%	0%	0%	0%	0%	0%
--	----	----	----	----	----	----

Анализируя таблицу 25, мы можем говорить о том, что произошли изменения в распределении уровней контрольной и экспериментальной групп. Так, не выявленными уровнями в контрольной группе стал очень высокий (0%), высокий (0%), выше среднего (0%), низкий (0%), тогда как в экспериментальной группе не представлены такие уровни, как: очень высокий (0%), несколько ниже среднего (0%), ниже среднего (0%), низкий (0%), очень низкий (0%).

Рассматривая полученные результаты «знаний», мы можем говорить о том, что в контрольной группе результаты распределены следующим образом: уровень несколько выше среднего (5%), средний (28%), несколько ниже среднего (22%), ниже среднего (45%). Данные экспериментальной группы значительно увеличились – высокий уровень выявлен у 5% педагогических работников, уровень выше среднего представлен 56% педагогов, несколько выше среднего характерен для 39% представителей экспериментальной группы. Это говорит о том, что самооценка знаний, как компонента конфликтологической компетентности значительно увеличилась в сравнении с диагностическим этапом исследовательской деятельности.

Изучение уровней «умений» говорит о том, что для контрольной группы характерны уровни несколько выше среднего (5%), средний (28%), несколько ниже среднего (39%), ниже среднего (28%), что практически идентично с показателями на диагностическом этапе. Распределение уровней «умений» экспериментальной группы изменилось – выше среднего (45%), несколько выше среднего (50%), средний (5%), таким образом можно говорить о том, что, производя самостоятельную оценку умений большинство педагогов экспериментальной группы оценивают свои показатели как несколько выше среднего.

Анализируя «способности» на контрольном этапе исследования, мы можем говорить о том, что для контрольной группы характерны такие



уровни как несколько выше среднего (11%), средний (39%), несколько ниже среднего (34%) и ниже среднего (16%), тогда как для экспериментальной группы педагогических работников дошкольной образовательной организации – выше среднего (50%), несколько выше среднего (39%) и средний (11%). На основании данного анализа можно сделать вывод о том, что самооценка способностей конфликтологической компетентности и готовности педагогов разрешать конфликты с применением переговорных техник значительно увеличилась.

Резюмируя результаты данной диагностической методики и выводя срединные значения уровней готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов, мы можем говорить о том, что для контрольной группы характерен уровень несколько ниже среднего, для экспериментальной – несколько выше среднего.

Для подтверждения гипотезы, выдвинутой при написании исследовательской работы, представим математическую обработку данных педагогических работников дошкольной образовательной организации экспериментальной группы по методике «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), выполненную в программном обеспечении STATISTICA 12 с применением статистического метода – t-критерий Стьюдента при  $p < 0,05$ .

Таблица 26

Показатели изменения стиля поведения в конфликте экспериментальной группы (t-критерий Стьюдента)

Показатели*	диагностический этап		контрольный этап		t
	Среднее значение	Стандартное отклонение	Среднее значение	Стандартное отклонение	
Соперничество	8,50	1,82	7,27	1,01	3,83
Сотрудничество	5,61	1,33	8,88	1,32	-8,30
Компромисс	7,44	1,75	6,72	1,60	1,16
Избегание	5,00	1,97	4,22	0,94	1,94
Приспособление	3,44	1,29	2,88	0,67	3,00

\* курсивом выделены достоверны сдвиги показателей при  $p < 0,05$

На основании данных, представленных в таблице 26, мы можем говорить о том, что выявлены значимые различия по таким стилям поведения в конфликте, как: «соперничество», «сотрудничество», «приспособление». По стратегиям «компромисс» и «избегание» значимых и достоверных сдвигов по t-критерию выявлено не было.

В соответствии с полученными данными мы можем говорить о том, что показатели стратегии «соперничества» у представителей экспериментальной группы на контрольном этапе снизились, что свидетельствует о меньшем выборе данного поведения в конфликтоситуации по завершению реализации формирующего эксперимента. Рассматривая таблицу 28, мы можем говорить о том, что стратегия «сотрудничества» в конфликте на контрольном этапе стала выбираться чаще, что благоприятно сказывается на гипотезе исследовательской работы. Кроме этого мы видим, что показатели выбора стратегии «приспособления» значительно снизились, что свидетельствует о сокращении выбора данного стиля конфликтоситуации педагогическими работниками дошкольной образовательной организации.

Для подтверждения гипотезы, представим математико-статистическую обработку данных экспериментальной группы педагогических работников по методике «Личностная агрессивность и конфликтность», выполненную в STATISTICA 12 с применением статистического метода для зависимых выборок – t-критерий Стьюдента при  $p < 0,05$ .

Таблица 27

Показатели изменения личностной агрессивности и конфликтности экспериментальной группы (t-критерий Стьюдента)

Показатели*	диагностический этап		контрольный этап		t
	Среднее значение	Стандартное отклонение	Среднее значение	Стандартное отклонение	
Вспыльчивость	6,11	1,40	4,44	1,29	5,15
Наступательность	4,27	1,70	3,55	1,04	3,01
Обидчивость	6,55	2,00	4,66	1,57	8,90
Неуступчивость	4,22	1,83	3,72	1,48	2,47
Компромисс	4,44	1,46	4,61	1,41	-0,48
Мстительность	3,22	1,43	2,77	1,00	1,91
Нетерпимость ко	3,00	1,41	2,33	0,90	3,11

мнению других					
Подозрительность	5,77	2,28	3,94	1,47	4,91
Позитивная агрессия	8,50	3,12	7,27	2,13	3,33
Негативная агрессия	6,22	1,86	5,11	1,23	3,44
Конфликтность	22,88	2,80	17,66	2,44	11,8

\* курсивом выделены достоверны сдвиги показателей при  $p < 0,05$

Анализируя таблицу 27, мы можем говорить о достоверных сдвигах представителей экспериментальной группы по таким показателям как: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «нетерпимость ко мнению других», «подозрительность», «позитивная агрессия», «негативная агрессия». По таким показателям методики «Личностная агрессивность и конфликтность» как «компромисс» и «мстительность» достоверных сдвигов по t-критерию выявлено не было.

Это свидетельствует о том, что по завершению реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, педагогические работники экспериментальной группы, которые принимали непосредственное участие в формирующем эксперименте, стали менее «вспыльчивы», склонны горячности, раздражению. Показатели «наступательности» снизились, что говорит о том, что педагоги стали менее активно и энергично действовать против кого или чего-либо с целью добиться победы, желаемых результатов.

Анализируя «обидчивость» можно говорить о том, что по завершению программы значительно снизились показатели, характеризующие готовность во всем видеть обиду и обижаться. Как мы видим из таблицы 23, произошло снижение показателей «неуступчивости» и нежелания понимать оппонента, «нетерпимости ко мнению других». По завершению реализации формирующей программы, у педагогических работников дошкольной образовательной организации произошло значимое снижение

«подозрительности», что свидетельствует о том, что педагоги стали более склонны доверять контрагентам и социальному окружению в целом.

Рассматривая сдвиги показателя «позитивная агрессия», мы можем говорить о том, что поведение, которое помогает человеку добиться желаемой цели, но при этом наносит незначительный дискомфорт другим стало более адаптированным под социальное окружение, стало принимать и учитывать точки зрения оппонентов. Снижение показателей «негативной агрессии» свидетельствует о том, что по завершению реализации программы, поведение, которое вызывает психологический дискомфорт у других людей стало менее выражено за счет снижения основных показателей данного феномена.

В целом, рассматривая «конфликтность», как черту характера, способствующую частоте возникновения конфликта и вступления в них педагогических работников, мы можем констатировать значимые различия в данном показателе в сравнении диагностического и контрольного этапа исследовательской работы. На основании данных, представленных в таблице 23, можно сделать вывод о том, что по завершению реализации программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник, произошло снижение показателей «конфликтности» в соответствии с эмпирическими и математико-статистическими данными по методике «Личностная агрессивность и конфликтность».

Остановимся на представлении математической обработки данных педагогических работников дошкольной образовательной организации экспериментальной группы по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев), выполненной в программном обеспечении STATISTICA 12 с применением статистического метода – t-критерий Стьюдента при  $p < 0,05$ .

Таблица 28

Показатели изменения конфликтологической компетентности и  
готовности к ведению переговоров в рамках стратегии сотрудничества  
экспериментальной группы (t-критерий Стьюдента)

Показатели*	диагностический этап		контрольный этап		t
	Среднее значение	Стандартное отклонение	Среднее значение	Стандартное отклонение	
Знания	29,88	7,00	44,88	4,10	-14,44
Умения	30,16	6,82	44,22	4,22	-15,04
Способности	32,00	6,15	44,05	4,75	-15,49

\* курсивом выделены достоверны сдвиги показателей при  $p < 0,05$

Анализируя таблицу 28 можно говорить о том, что завершению реализации формирующего эксперимента и программы, направленной на формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник произошли значимые сдвиги показателей «знаний», «умений», «способностей» готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов.

На основании выше представленных данных, мы можем говорить о том, что уровень знаний экспериментальной группы значительно повысился, что свидетельствует о том, что педагоги стали более осведомлены в особенностях типов и видов конфликтов, знакомы с основными приемами и правилами ведения переговоров, конфликторазрешения, знают психологические особенности участников педагогического конфликта.

Рост показателя «умения» указывает на то, что педагоги дошкольной образовательной организации умеют и применяют на практике определение и диагностирование типа и вида конкретного конфликта, готовы идти на компромиссы и разрешать конфликты в рамках стратегии сотрудничества, способны вести переговоры по конфликторазрешению даже при уходе оппонента, умеют нейтрализовать действия оппонента, способные разжигать конфликт.

В соответствии с тем, что математико-статистическая проверка конфликтологической компетентности указала на увеличение показателя

«способности», мы можем сделать вывод о том, что в результате реализации программы, педагоги способны: проявлять гибкость в разрешении конфликта, продуктивно устанавливать диалог и корректно вести переговоры, заинтересовать противоположную сторону в положительном разрешении конфликта, учитывать промахи и не допускать прежних ошибок.

Таким образом можно сделать вывод о том, что в результате реализации программы формирования, произошло увеличение показателей конфликтологической компетентности, как профессиональной компетентности педагогических работников и представителей соционических профессий. На основании роста «знаний», «умений», «способностей» и в соответствии с увеличением самооценки конкретных показателей данных шкал, можно говорить о формировании готовности к применению стратегии сотрудничества в разрешении педагогических конфликтов на основе переговорных техник.

Резюмируя данный параграф, мы можем говорить о том, что по завершению реализации формирующего эксперимента нами был проведен контрольных этап исследовательской работы и вторичная диагностика контрольной (МАДОУ «Детский сад №1») и экспериментальной (МАДОУ «Детский сад №3») групп.

Статистическая обработка данных, рассмотрение распределение выборки педагогических работников ДОО по стилям поведения в конфликте и показателям изменения личностной агрессивности и конфликтности, готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов показало изменение в показателях экспериментальной группы, тогда как данные контрольной группы остались практически неизменными. Составление гистограмм способствовало представлению явных различий данных контрольной и экспериментальной группы на контрольном этапе исследовательской деятельности.

Математико-статистическая обработка данных с применением t-критерия при  $p < 0,05$ , показала достоверные сдвиги показателей по методике

«Стиль поведения в конфликте» – снижение выбора стратегий «соперничество» и «приспособление» в конфликто-разрешении и преимущественное применение стратегии «сотрудничества» в решении педагогических конфликтов на базе дошкольной образовательной организации. По завершению формирующего эксперимента выявлены достоверные сдвиги показателей методики «Личностная агрессивность и конфликтность» – снижение показателей «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «нетерпимость ко мнению других», «подозрительность» и интегральных показателей «позитивной агрессии», «негативной агрессии», «конфликтности». Статистическая проверка по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» показала повышение показателей конфликтологической компетентности – «знания», «умения», «способности» и увеличением самооценки конкретных показателей данных шкал, что свидетельствует о готовности к разрешению педагогических конфликтов в рамках стратегии сотрудничества на основе переговорных техник.

На основании вышеизложенного мы можем говорить о том, что гипотеза, выдвинутая при написании выпускной квалификационной работы и заключающаяся в предположении, что формирование готовности педагога к применению стратегий сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций возможно при применении специальной психологической программы построенной на основе стратегии сотрудничества и современной конфликтологической парадигмы, учитывающей принципы детерминизма, объективности, системности, противоречивости, основанной на применении следующих переговорных технологий: техника последовательной и реципрокной инициативы в снижении напряжения («ПРИСН») и техника открытого диалога – подтвердилась в полном объеме.

## **Выводы по 2 главе**

Во второй главе выпускной квалификационной работы нами произведено экспериментальное изучение готовности педагогов дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник.

В соответствии с задачами исследовательской деятельности, выдвинутыми при написании работы, первый параграф данной главы был посвящен описанию методов и условий проведения эмпирического исследования. Исследование проводилось в 2018-2019 году на базе двух дошкольных образовательных организаций г. Верхняя Пышма. В исследовании приняли участие педагогические работники дошкольной образовательной организации в общем количестве 36 человек. Выборка была разделена на две равнозначные группы по 18 человек: контрольная и экспериментальная группы. Исследовательская деятельность включала в себя следующие этапы экспериментального изучения готовности педагогов дошкольной образовательной организации к конфликторазрешению в рамках стратегии сотрудничества: подготовительный, организационный, диагностический, основной (формирующий), контрольный, заключительный. В соответствии с гипотезой исследовательской работы, была подобрана батарея диагностических методик, включающая в себя методику «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), методику «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), методику «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев).

Результаты эмпирического исследования готовности педагогов дошкольной образовательной организации к разрешению педагогических конфликтов, произведенного на диагностическом этапе исследовательской деятельности показали, что как для контрольной, так и экспериментальной групп педагогических работников характерны: соперничество, как ведущая стратегия поведения в конфликте (72% контрольная группа и 55% экспериментальная группа), срединные показатели личностной



агрессивности и конфликтности (вспыльчивость, наступательность, обидчивость, неуступчивость, компромиссность, подозрительность, позитивная агрессия, конфликтность) и низкие показатели (мстительность, нетерпимость ко мнению других, негативная агрессия), уровень несколько ниже среднего в показателях конфликтологической компетентности и готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов (знаний, умения, способности). Таким образом была актуализирована разработка и апробация формирующей программы.

Третий параграф второй главы был посвящен представлению программы. Отметив актуальность и новизну разработанной программы, была сформулирована цель, которая заключалась в формировании готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник. В апробации программы приняли участие педагоги МАДОУ «Детский сад №3» г. Верхняя Пышма в общем количестве 18 человек (экспериментальная группа). В 2018-2019 учебном году было проведено 30 групповых занятий (психологический тренинг, ролевые и деловые игры, семинары) и 27 индивидуальных консультаций. Групповые занятия проводились один раз в неделю по средам и были подразделены на два блока: «Психологическая безопасность образовательной среды» и «Территория без конфликтов».

По завершению реализации программы, был осуществлен контрольный этап исследования и произведена оценка эффективности программы формирования готовности педагога к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник. Вторичная диагностика показала значимые различия показателей контрольной и экспериментальной группы. По завершению реализации программы, ведущей стратегией поведения в конфликте для экспериментальной группы стало сотрудничество (73%), тогда как для контрольной – соперничество (67%). У представителей экспериментальной группы отмечено снижение

показателей личностной агрессивности и конфликтности до минимальных показателей. Уровень конфликтологической компетентности и готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов, в том числе в рамках сотрудничества для экспериментальной группы стал несколько выше среднего, тогда как показатели контрольной группы говорят об уровне несколько ниже среднего. Произведя математико-статистический анализ с применением t-критерия Стьюдента были выявлены значимые различия по методике «Стиль поведения в конфликте» – снижение выбора стратегий «соперничество» и «приспособление» в конфликто разрешении и преимущественное применение стратегии «сотрудничества» в решении педагогических конфликтов, достоверные сдвиги показателей методики «Личностная агрессивность и конфликтность» – снижение показателей «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «нетерпимость ко мнению других», «подозрительность» и интегральных показателей «позитивной агрессии», «негативной агрессии», «конфликтности». Статистическая проверка по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» показала повышение показателей конфликтологической компетентности – «знания», «умения», «способности» и увеличением самооценки показателей данных шкал, что свидетельствует о готовности к разрешению педагогических конфликтов в рамках стратегии сотрудничества на основе переговорных техник.

В соответствии с вышеизложенным, гипотеза, выдвинутая при написании выпускной квалификационной работы – подтверждена.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В современной действительности мир достиг большого прорыва во всех сферах жизнедеятельности человека, что актуализирует развитие и процесса медиации, как процедуры урегулирование конфликтов, разрешение коммерческих споров в условиях поликультурности и глобализации современного социума, когда особый интерес вызывает изучение проблем общения, коммуникации и взаимодействия субъектов. Данный процесс примени к разнообразным сторонам жизнедеятельности человека, но особенно важным, на наш взгляд, становится процедура урегулирования конфликтов в системе образования, то есть – педагогических конфликтов.

Целью выпускной квалификационной работы стала разработка и апробация программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций на основе переговорных техник, в связи с этим теоретическая часть исследования была направлена на представление подходов к формированию готовности педагогов разрешать конфликты в рамках стратегии сотрудничества на основе переговорных техник, а эмпирическая часть исследования представила собой экспериментальное изучение готовности педагогов дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник.

Осуществив теоретико-методологический анализ психологической, педагогической, социологической и конфликтологической литературы было выявлено, что «конфликт» предстает как острый способ разрешения противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников межличностного взаимодействия, выходящий за рамки морально-этических правил и норм. На основании неразрывной связи конфликта с социальными профессиями, были представлены трактовки к определению готовности к разрешению

конфликта и конфликтологической компетентности (операционный, эмоционально-волевой, мотивационно-ценностный, поведенческий, рефлексивный компоненты) с точки зрения компетенций специалиста, а также в рамках интегрального психологического образования, создающего субъективные предпосылки профессионального поведения и деятельности в ситуации конфликта.

Определив термин «педагогический конфликт», представляющий собой межличностные конфликты между субъектами образовательного процесса (обучающиеся, педагоги, администрация, родители (законные представители), были изучена и представлена типологизация и классификация педагогических конфликтов, структурные компоненты данного явления. Рассматривая готовность педагогов к разрешению конфликтов было выявлено, что готовность является с одной стороны психическим состоянием личности, представляющим собой способной к действию на оперативное разрешение противоречий за счет характеристик интеллектуальной, эмоциональной, мотивационная и экзистенциальной сферы личности, а с другой стороны – критерием профессиональной компетентности педагогического работника и включает в себя четыре группы профессиональных компетенций: диагностику, прогнозирование, профилактику и разрешение конфликта в образовательном процессе.

В соответствии с выше представленными данными, встал вопрос определения содержания и эффективности переговорных техник в процессе формирования готовности к разрешению конфликта в рамках стратегии сотрудничества. Рассмотрев пять стратегий поведения в конфликтной ситуации (избегание, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество), проанализировав и представив понятие «переговоры», было выявлено содержание и эффективность переговорных техник в разрешении конфликтов, в особенности в рамках стратегии сотрудничества. К таким техникам нами были отнесены: «парафраз», «мозговой штурм», «тестирование на реальность», «адвокат дьявола», «дробные проблемы», «от

простого к сложному», «связки», «ПРИСН» и «техника открытого диалога». Основным выводом теоретического анализа стал постулат о том, что эффективность разрешения конфликтов в системе образования связана не столько с приобретением знаний по проблеме переговоров и конфликто разрешения, сколько с приобретением навыков применения переговорных техник для становления данной профессиональной компетентности.

В соответствии с целью и задачами исследовательской деятельности, гипотезой, выдвинутой при написании выпускной квалификационной работы, а также на основании теоретико-методологического анализа было осуществлено эмпирическое исследование. Исследование проводилось в 2018-2019 году на базе двух дошкольных образовательных организаций. В исследовании приняло участие 36 педагогических работников дошкольной образовательной организации, разделенных на две равнозначные группы: МАДОУ «Детский сад №3» (экспериментальная группа) и МАДОУ «Детский сад №1» (контрольная группа) г. Верхняя Пышма.

Исследовательская деятельность включала в себя следующие этапы: подготовительный, организационный, диагностический, основной (формирующий), контрольный, заключительный. Методы эмпирического исследования были представлены методикой «Стиль поведения в конфликте» (К. Томас, адаптация Н.В. Гришиной), методикой «Личностная агрессивность и конфликтность» (Е.П. Ильин и П.А. Ковалев), методикой «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» (В.И. Андреев).

Результаты первичного исследования готовности педагогов дошкольной образовательной организации к разрешению педагогических конфликтов, произведенного на диагностическом этапе исследовательской деятельности показали, что как для контрольной, так и экспериментальной групп педагогических работников характерны: соперничество, как ведущая стратегия поведения в конфликте (72% контрольная группа и 55%

экспериментальная группа), срединные показатели личностной агрессивности и конфликтности (вспыльчивость, наступательность, обидчивость, неуступчивость, компромиссность, подозрительность, позитивная агрессия, конфликтность) и низкие показатели (мстительность, нетерпимость ко мнению других, негативная агрессия), уровень несколько ниже среднего в показателях конфликтологической компетентности и готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов (знаний, умения, способности).

На основании полученных эмпирических данных, произведя статистическую обработку результатов контрольной и экспериментальной групп для выявления отсутствия значимых различий показателей диагностических методик (U-критерий Манна-Уитни), актуализировалась разработка и апробация программы формирования готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник.

Основной целью формирующей программы, основанной на принципах амплификации, детерминизма, качественного анализа, комплексного подхода, развития, рефлексивности, самореализации, стало формирование готовности педагога дошкольной образовательной организации к применению стратегии сотрудничества в конфликторазрешении на основе переговорных техник. На основании выявленной актуальности, целесообразности, сформированных задач программы, проведено 30 групповых занятий, подразделенных на два блока: «психологическая безопасность образовательной среды» и «территория без конфликтов».

Первый блок реализовался путем проведения на базе МАДОУ «Детский сад №3» открытых мероприятий для педагогической общественности города с обязательным участием представителей экспериментальной группы. Второй блок включал в себя психологическую работу с закрытой тренинговой группой постоянного состава. Помимо реализации формирующей программы было реализовано 27 индивидуальных

консультаций педагогических работников дошкольной образовательной организации.

По завершению реализации формирующей программы был реализован контрольный этап исследовательской деятельности и контрольная диагностика педагогических работников контрольной и экспериментальной групп.

Статистическая обработка данных, рассмотрение распределение выборки педагогических работников по стилям поведения в конфликте, показателям изменения личностной агрессивности и конфликтности, готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов показало изменение в показателях экспериментальной группы, тогда как данные контрольной группы остались практически неизменными. Так, ведущей стратегией поведения в конфликте для экспериментальной группы стало сотрудничество (73%), тогда как для контрольной – соперничество (67%). У представителей экспериментальной группы отмечено снижение показателей личностной агрессивности и конфликтности до минимальных показателей. Уровень конфликтологической компетентности и готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов, в том числе в рамках сотрудничества для экспериментальной группы стал несколько выше среднего (средний балл – 44), тогда как показатели контрольной группы говорят об уровне несколько ниже среднего (средний балл – 30).

Произведя математико-статистический анализ с применением t-критерия Стьюдента были выявлены значимые различия по методике «Стиль поведения в конфликте» – снижение выбора стратегий «соперничество» в конфликтном разрешении и преимущественное применение стратегии «сотрудничества» в решении педагогических конфликтов. Выявлены достоверные сдвиги показателей методики «Личностная агрессивность и конфликтность» – снижение показателей «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «нетерпимость ко мнению других», «подозрительность» и интегральных показателей

«позитивной агрессии», «негативной агрессии», «конфликтности». Статистическая проверка по методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов» показала повышение показателей конфликтологической компетентности – «знания», «умения», «способности» и увеличением самооценки показателей данных шкал, что свидетельствует о готовности к разрешению педагогических конфликтов в рамках стратегии сотрудничества на основе переговорных техник.

На основании вышеизложенного мы можем говорить о том, что гипотеза, выдвинутая при написании выпускной квалификационной работы и заключающаяся в предположении, что формирование готовности педагога к применению стратегий сотрудничества в разрешении конфликтных ситуаций возможно при применении специальной психологической программы построенной на основе стратегии сотрудничества и современной конфликтологической парадигмы, учитывающей принципы детерминизма, объективности, системности, противоречивости, основанной на применении следующих переговорных технологий: техника последовательной и реципрокной инициативы в снижении напряжения («ПРИСН») и техника открытого диалога – подтвердилась в полном объеме.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов, А.Я., Бакланоский, С.В. Конфликтология в схемах и комментариях – 4-е издание / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. – М.: Проспект, 2016. – 336 с.
2. Анцупов А.Я., Шилов А.И. Словарь конфликтолога / А.Я, Анцупов, А.И. Шилов. – СПб.: Питер, 2006. – 528 с.
3. Ахмедпашаева, К.А. Психологическая готовность преподавателя к разрешению конфликтов в педагогическом процессе / К.А. Ахмадшиева, М.Б. Алиева, Е.Э. Магомедова // Мир науки, культуры, образования. – № 4(71). –2018, – С. 191-193.
4. Багаева, В.В. Стратегии поведения в конфликте / В.В. Багаева // Сибирский торгово-экономический журнал. – №1 (20). – 2015. – С. 91-92.
5. Бегинина, И.А. Социология конфликта: учебно-методическое пособие для студентов / И.А. Бегинина, С.В. Везиницина, С.Г. Ивченков и др. – Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2017. – 120 с.
6. Базелюк, В.В. Историография проблемы познания конфликтов в школе России с позиции подготовки будущего учителя / В.В. Базелюк. – М.: Компания Спутник+, 2002. – 124 с.
7. Беличева, С.А., Белинская А.Б. Социально-педагогическая диагностика и сопровождение социализации несовершеннолетних: учеб. пособ. / С.А. Беличева, А.Б. Белинская. – М.: Феникс, 2013. – 381 с.
8. Белинская, А.Б. Педагогическая конфликтология: учеб. пособие / А.Б. Белинская. – М.: Юрайт, 2019 – 207 с.
9. Бережная, Г.С. Функциональный подход к типологии конфликтов в школе / Г.С. Бережная // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Серия: Филология, педагогика, психология. – № 11. – 2012. – С. 28-32.
10. Березовская, Л.И. К вопросу о психологической готовности студентов к разрешению конфликтов в профессиональной деятельности /

Л.И. Березовская // Электронный научно-образовательный вестник «Здоровье и образование в XXI веке». – № 11(18). – 2016. – С. 105-109.

11. Береснева, А.Г. Междисциплинарный подход к формированию конфликтологической компетенции подростков / А.Г. Береснева // Современные исследования социальных проблем. – № 3-2 (59). – 2016. – С. 48-52.

12. Болтунова, Г.М. Взаимодействие нового и традиционного при подготовке будущих педагогов к разрешению конфликтов / Г.М. Болтунова // Сибирский педагогический журнал. – № 9. – 2007. – С. 154-156.

13. Брыжинская, Г.В, Надорова, Ю.Г. Технология эффективного ведения переговоров / Г.В, Брыжинская. Ю.Г. Надорова // Вестник науки и образования. – № 5 (17). – 2016. – С. 81-82.

14. Бугайчук, Т.В., Юферова, М.А. Развитие конфликтологической компетентности преподавателя вуза / Т.В, Бугайчук, М.А. Юферова // Ярославский педагогический вестник. – № 2. – 2017. – С. 114-117.

15. Врачинская, Т.В. Конфликт в педагогическом взаимодействии в отечественной педагогике XIX – середины XX веков: дис. ... дока. пед. наук: 13.00.01 / Т.В. Врачинская. – Калининград, 2011. – 442 с.

16. Врачинская, Т.В. Предпосылки возникновения педагогической конфликтологии / Т.В. Врачинская // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Серия: Филология, педагогика, психология. – №5. – 2006. – С. 45-48.

17. Габер, И.В., Зарецкий, В.В. Обеспечение психологической безопасности образовательной среды. Методические рекомендации для общеобразовательных организаций / И.В. Габер, В.В. Зарецкий; под ред. Л.П. Фальковской. – М.: ФГБНУ «Центр защиты прав и интересов детей», 2018. – 50 с.

18. Галиахметов, Р.Н. Роль стандартов естественности в разрешении конфликтов / Р.Н. Гализметов // Вестник Адыгейского государственного

университета. Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. – № 2. – 2010. – С. 24-33.

19. Гридчин, А.А. Коммуникативные технологии регулирования региональных конфликтов / А.А. Гридчин // Logos et Praxis. – №1. – 2009. – С. 105-109.

20. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

21. Дерманова, И.Б. Диагностика эмоционально-нравственного развития / И.Б. Дерманова. – СПб.: Речь, 2002. – 171 с.

22. Емельянов, С.М. Конфликтология: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М. Емельянов. – М.: Юрайт, 2018. – 323 с.

23. Здрок, О.Н. Медиация / О.Н. Здрок. – М.: Четыре четверти, 2019. – 730 с.

24. Кабылинский, Б.В. Культур-философские основания эпистемологии конфликта: дис. ...канд. филос. наук: 09.00.13 / Б.В. Кабылинский. – СПб., 2014. – 163 с.

25. Кашапов, М.М. Психология конфликта: учебник и практикум для академ. бак-ов / М.М. Кашапов. – М.: Юрайт, 2017. – 184 с.

26. Клименских, М. В. Педагогические конфликты в школе: учеб. пособие / М. В. Клименских, И. А. Ершова. – Екатеринбург: Изд-во Урал, ун-та, 2015. – 76 с.

27. Король, Л.Г. Конфликтология: учеб. пособие / Л.Г. Король, И.В. Малимонов, Д.В. Рахинский. – Ульяновск: Зебра, 2015. – 248 с.

28. Ложкин, Г.В., Повякель, Н.И. Практическая психология конфликта: учеб. пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. – К.: МАУП, 2002. – 256 с.

29. Мещеряков, Б.Г. Большой психологический словарь / Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. – М.: АСТ, 2009. – 816 с.

30. Митяева, А.М. Конфликтологическая компетентность будущего специалиста как предмет научного исследования / А.М. Митяева // Ученые

записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – №2. – 2012. – С. 273-280.

31. Нагайцев, В.В. Современные технологии альтернативного разрешения социальных конфликтов / В.В. Нагайцев // Известия Алтайского государственного университета. – №2. – 2008. – С. 107-110.

32. Нифонтова, О.В. Психологические особенности формирования готовности детей дошкольного возраста к позитивному разрешению конфликтных ситуаций: дис. ...канд. псих. наук: 19.00.05 / О.В. Нифонтова. – Череповец, 1999. – 203 с.

33. Певная Е.Ю. Стандартизация конфликтологии и медиации в образовании / Е.Ю. Певная // Педагогические науки. – №10(41). – 2015. – С. 43-46.

34. Райгородский Д.Я. Энциклопедия психодиагностики. Психодиагностика взрослых / Д.Я. Райгородский. – М.: Бахрах-М, 2015. – 704 с.

35. Саралиева, Т.Р. Конфликтологическая компетентность учителя общеобразовательной школы как научное понятие / Т.Р. Саралиева // Сибирский педагогический журнал. – №10. – 2011. – С. 329-335.

36. Селиванова, Е.А. Роль учителя в возникновении и разрешении педагогических конфликтов / Е.А. Селиванова // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. – №3 (5). – 2010. – С. 34-39.

37. Ушаков, Д.Н. Большой толковый словарь русского языка / Д.Н. Ушаков. – М.: Юнвес, 2019. – 896 с.

38. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации №273-ФЗ. – М.: Проспект, 2019. – 192 с.

39. Щербакова, О.И., Вербицкий, А.А. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования / О.И. Щербакова, А.А. Вербицкий. – М.: МПГУ, 2017. – 356 с.

40. Яковлева, И.П., Романов, Д.А., Романова, М.Л. Диагностика конфликтологической компетентности студентов в структуре психолого-

педагогического мониторинга / И.П. Яковлева, Д.А. Романов, М.Л. Романова // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. – № 108. – 2015. – С. 740-760.

41. Мельников, И.В. Беседа как техника переговорного процесса / И.В. Мельников. – URL: <https://www.litres.ru/ilya-melnikov/beseda-kak-tehnika-peregovornogo-processa> (дата обращения: 26.10.2019).

42. Овсянникова, Е.А. Переговоры как способ разрешения конфликтов / Е.А. Овсянникова – URL: <https://educ.wikireading.ru/7611> (дата обращения: 18.05.2019).

43. Гребенкин, Е.В. Современные методы профилактики конфликтов в системе образования ФРГ: специфика и перспективы трансформации / Е.В. Гребенкин // Вестник ТГПУ. – 2010. – №1. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-metody-profilaktiki-konfliktov-v-sisteme-obrazovaniya-frg-spetsifika-i-perspektivy-transformatsii> (дата обращения: 17.04.2019).

44. Приказ Минтруда России № 544н от 18 октября 2013 г. «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)». – URL: <https://mosmetod.ru/metodicheskoe-prostranstvo/srednyaya-i-starshaya-shkola/geografiya/normativnye-dokumenty/professionalnyj-standart-pedagog-pedagogicheskaya-deyatelnost-v-sfere-doshkolnogo-nachalnogo-obshchego-osnovnog.html> (дата обращения: 26.10.2019).

45. Травина, О.А. Роль психологической готовности к разрешению межличностных конфликтов / О.А. Травина // Государство и общество: вчера, сегодня, завтра. – №5. – 2015. – URL: <http://naukarus.com/rol-psihologicheskoy-gotovnosti-k-razresheniyu-mezhlichnostnyh-konfliktov> (дата обращения: 25.10.2019).

46. Третьяков, О.Е. Психология переговоров с террористами с использованием техник современной практической психологии /

О.Е. Третьякова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2008. – №1. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologiya-peregovorov-s-terroristami-s-ispolzovaniem-tehnik-sovremennoy-prakticheskoy-psihologii> (дата обращения: 20.06.2019).

47. Narzikulova, D. Characteristics of pedagogical conflicts (on the base of teaching process in Uzbek schools) / D. Narzikulova // The Advanced Science Journal. – №8. – 2014. – pp. 133-136.

48. Thomas, K.W. Conflict and Conflict Management: Reflections and Update / K.W. Thomas // Journal of Organizational Behavior. – №3 (13). – 1992. – pp. 265-274.

49. Thomas, K.W. Conflict and Negotiation Processes in Organizations / K.W. Thomas, M.D. Dunnette, L.M. Hough // Handbook of Industrial & Organizational Psychology. – №3. – 1992. – pp. 652-717.

50. Spangler, B. Competitive and Cooperative Approaches to Conflict / B. Spangler // Conflict Information Consortium University of Colorado. – 2003. – URL: [https://www.beyondintractability.org/essay/competitive\\_cooperative\\_frames](https://www.beyondintractability.org/essay/competitive_cooperative_frames) (date of the application: 02.11.2019)

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Результаты первичной диагностики контрольной группы по методике  
«Стиль поведения в конфликте»

№	ФИО	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.	Испытуемый 1	<b>9</b>	7	7	5	2
2.	Испытуемый 2	7	6	<b>9</b>	4	4
3.	Испытуемый 3	<b>8</b>	7	7	5	3
4.	Испытуемый 4	<b>10</b>	5	8	5	2
5.	Испытуемый 5	<b>8</b>	4	5	7	6
6.	Испытуемый 6	<b>8</b>	5	7	6	4
7.	Испытуемый 7	<b>9</b>	7	9	3	2
8.	Испытуемый 8	<b>10</b>	8	8	2	2
9.	Испытуемый 9	5	4	7	<b>8</b>	6
10.	Испытуемый 10	<b>8</b>	6	5	6	5
11.	Испытуемый 11	8	7	<b>9</b>	4	2
12.	Испытуемый 12	<b>9</b>	5	7	3	6
13.	Испытуемый 13	<b>9</b>	7	8	4	2
14.	Испытуемый 14	8	8	<b>9</b>	3	2
15.	Испытуемый 15	<b>10</b>	5	6	7	2
16.	Испытуемый 16	<b>9</b>	6	9	2	4
17.	Испытуемый 17	<b>10</b>	7	8	3	2
18.	Испытуемый 18	7	6	<b>10</b>	4	3

Результаты первичной диагностики экспериментальной группы по  
методике «Стиль поведения в конфликте»

№	ФИО	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.	Испытуемый 19	<b>9</b>	6	8	4	3
2.	Испытуемый 20	<b>8</b>	5	7	5	5
3.	Испытуемый 21	<b>10</b>	5	8	4	3
4.	Испытуемый 22	<b>9</b>	6	7	6	2
5.	Испытуемый 23	<b>10</b>	5	4	6	5
6.	Испытуемый 24	<b>9</b>	7	6	5	3
7.	Испытуемый 25	8	6	<b>10</b>	4	2
8.	Испытуемый 26	<b>11</b>	5	8	4	2
9.	Испытуемый 27	5	6	<b>10</b>	6	3
10.	Испытуемый 28	<b>10</b>	6	5	5	4
11.	Испытуемый 29	6	7	<b>9</b>	3	5
12.	Испытуемый 30	7	<b>9</b>	7	5	2
13.	Испытуемый 31	8	4	6	<b>9</b>	3
14.	Испытуемый 32	7	5	<b>9</b>	4	5
15.	Испытуемый 33	<b>12</b>	7	6	2	3
16.	Испытуемый 34	<b>9</b>	4	8	3	6
17.	Испытуемый 35	6	4	6	<b>10</b>	4
18.	Испытуемый 36	9	4	<b>10</b>	5	2



Результаты первичной диагностики контрольной группы по методике  
«Личностная агрессивность и конфликтность»

№	ФИО	Вспыльчивость	Наступательность	Обидчивость	Неуступчивость	Компромиссность	Мстительность	Нетерпимость к мнению других	Подозрительность	Позитивная агрессивность	Негативная агрессивность	Конфликтность
1.	Испытуемый 1	6	5	9	6	5	1	3	6	11	4	26
2.	Испытуемый 2	5	4	8	5	2	2	2	7	9	4	22
3.	Испытуемый 3	6	2	10	3	4	1	4	5	5	5	25
4.	Испытуемый 4	5	5	5	4	5	2	3	10	9	5	25
5.	Испытуемый 5	8	7	4	5	2	3	2	8	12	5	22
6.	Испытуемый 6	7	4	6	2	3	2	5	5	6	7	21
7.	Испытуемый 7	5	5	8	3	5	5	3	6	8	8	24
8.	Испытуемый 8	6	2	5	4	6	1	4	4	6	5	21
9.	Испытуемый 9	5	6	4	6	7	2	1	2	12	3	18
10.	Испытуемый 10	8	5	7	8	5	3	0	3	13	3	23
11.	Испытуемый 11	5	4	6	4	5	4	3	5	8	7	21
12.	Испытуемый 12	4	2	8	2	4	5	2	6	4	7	22
13.	Испытуемый 13	7	4	10	1	2	2	2	4	5	4	23
14.	Испытуемый 14	9	3	5	5	3	3	4	2	8	7	19
15.	Испытуемый 15	5	5	3	2	6	4	1	8	7	5	22
16.	Испытуемый 16	6	6	5	3	5	2	0	9	9	2	25
17.	Испытуемый 17	7	4	6	5	4	4	2	4	9	6	21
18.	Испытуемый 18	8	2	7	4	5	3	4	6	6	7	26

Результаты первичной диагностики экспериментальной группы по  
методике «Личностная агрессивность и конфликтность»

№	ФИО	Вспыльчивость	Наступательность	Обидчивость	Неуступчивость	Компромиссность	Мстительность	Нетерпимость к мнению других	Подозрительность	Позитивная агрессивность	Негативная агрессивность	Конфликтность
1.	Испытуемый 19	5	6	10	6	4	2	3	9	12	5	28
2.	Испытуемый 20	4	4	7	5	4	3	3	7	9	6	22
3.	Испытуемый 21	6	2	9	3	4	4	4	5	5	8	24
4.	Испытуемый 22	5	5	5	4	5	3	5	9	9	8	24
5.	Испытуемый 23	7	8	4	8	3	2	1	7	16	3	21
6.	Испытуемый 24	8	4	6	2	5	2	4	6	6	6	25
7.	Испытуемый 25	6	5	9	3	2	6	4	5	8	10	22
8.	Испытуемый 26	6	2	5	4	6	2	4	4	6	6	21
9.	Испытуемый 27	5	7	4	6	8	1	2	3	13	3	20
10.	Испытуемый 28	7	5	6	7	5	3	3	2	12	6	20
11.	Испытуемый 29	5	3	7	5	5	4	3	4	8	7	21
12.	Испытуемый 30	4	2	8	3	4	6	1	6	5	7	22
13.	Испытуемый 31	7	4	9	2	2	2	2	5	6	4	23
14.	Испытуемый 32	8	3	5	1	3	4	4	3	4	8	19
15.	Испытуемый 33	5	4	3	5	5	5	2	8	9	7	21
16.	Испытуемый 34	6	6	7	3	5	3	4	10	9	7	28
17.	Испытуемый 35	9	4	6	4	4	4	0	4	8	4	23
18.	Испытуемый 36	7	3	8	5	6	2	5	7	8	7	28

Результаты первичной диагностики контрольной группы по методике  
«Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов»

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>Знания</b>	<b>Умения</b>	<b>Способности</b>	<b>Ср. значения готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов</b>
1.	Испытуемый 1	25	38	33	32
2.	Испытуемый 2	33	39	37	36
3.	Испытуемый 3	26	28	25	26
4.	Испытуемый 4	36	46	36	39
5.	Испытуемый 5	22	22	38	27
6.	Испытуемый 6	37	32	39	36
7.	Испытуемый 7	28	33	30	30
8.	Испытуемый 8	40	21	33	31
9.	Испытуемый 9	30	26	28	28
10.	Испытуемый 10	38	27	43	36
11.	Испытуемый 11	25	36	26	29
12.	Испытуемый 12	22	28	36	29
13.	Испытуемый 13	33	43	29	35
14.	Испытуемый 14	26	25	30	27
15.	Испытуемый 15	21	37	35	31
16.	Испытуемый 16	28	32	26	29
17.	Испытуемый 17	23	24	21	23
18.	Испытуемый 18	26	28	22	25

Результаты первичной диагностики экспериментальной группы по  
методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению  
конфликтов»

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>Знания</b>	<b>Умения</b>	<b>Способности</b>	<b>Ср. значения готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов</b>
1.	Испытуемый 19	26	21	28	25
2.	Испытуемый 20	33	25	40	33
3.	Испытуемый 21	44	34	33	37
4.	Испытуемый 22	36	28	36	33
5.	Испытуемый 23	25	39	26	30
6.	Испытуемый 24	37	29	29	32
7.	Испытуемый 25	32	36	37	35
8.	Испытуемый 26	38	22	25	28
9.	Испытуемый 27	26	41	38	35
10.	Испытуемый 28	42	30	34	35
11.	Испытуемый 29	21	26	35	27
12.	Испытуемый 30	25	38	32	32
13.	Испытуемый 31	28	31	38	32
14.	Испытуемый 32	26	25	36	29
15.	Испытуемый 33	30	43	42	38
16.	Испытуемый 34	24	28	23	25
17.	Испытуемый 35	22	24	27	24
18.	Испытуемый 36	23	23	21	22

Результаты контрольной диагностики контрольной группы по методике  
«Стиль поведения в конфликте»

№	ФИО	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.	Испытуемый 1	<b>8</b>	7	7	5	3
2.	Испытуемый 2	8	6	<b>9</b>	3	4
3.	Испытуемый 3	<b>9</b>	6	7	5	3
4.	Испытуемый 4	<b>9</b>	6	8	5	2
5.	Испытуемый 5	7	4	5	<b>8</b>	6
6.	Испытуемый 6	<b>9</b>	4	7	5	5
7.	Испытуемый 7	8	8	<b>9</b>	3	2
8.	Испытуемый 8	<b>11</b>	7	7	2	3
9.	Испытуемый 9	6	4	6	<b>8</b>	6
10.	Испытуемый 10	<b>10</b>	6	5	6	3
11.	Испытуемый 11	<b>9</b>	7	8	4	2
12.	Испытуемый 12	<b>10</b>	5	6	3	6
13.	Испытуемый 13	8	7	<b>9</b>	4	2
14.	Испытуемый 14	<b>9</b>	8	8	3	2
15.	Испытуемый 15	<b>12</b>	5	6	5	2
16.	Испытуемый 16	<b>9</b>	7	8	2	4
17.	Испытуемый 17	<b>9</b>	7	8	3	3
18.	Испытуемый 18	8	6	<b>9</b>	4	3

Результаты контрольной диагностики экспериментальной группы по  
методике «Стиль поведения в конфликте»

№	ФИО	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1.	Испытуемый 19	7	<b>10</b>	6	4	3
2.	Испытуемый 20	7	<b>9</b>	6	5	3
3.	Испытуемый 21	8	<b>9</b>	5	5	3
4.	Испытуемый 22	7	<b>10</b>	5	6	2
5.	Испытуемый 23	8	6	<b>9</b>	4	3
6.	Испытуемый 24	6	<b>9</b>	7	5	3
7.	Испытуемый 25	7	<b>11</b>	6	4	2
8.	Испытуемый 26	9	<b>10</b>	5	4	2
9.	Испытуемый 27	5	8	<b>10</b>	4	3
10.	Испытуемый 28	7	<b>9</b>	6	5	3
11.	Испытуемый 29	6	<b>10</b>	7	3	4
12.	Испытуемый 30	7	8	<b>9</b>	4	2
13.	Испытуемый 31	8	<b>9</b>	6	4	3
14.	Испытуемый 32	7	<b>10</b>	5	4	4
15.	Испытуемый 33	8	<b>9</b>	8	2	3
16.	Испытуемый 34	<b>9</b>	8	6	3	4
17.	Испытуемый 35	7	6	<b>9</b>	5	3
18.	Испытуемый 36	8	<b>9</b>	6	5	2

Результаты контрольной диагностики контрольной группы по методике  
«Личностная агрессивность и конфликтность»

№	ФИО	Вспыльчивость	Наступательность	Обидчивость	Неуступчивость	Компромиссность	Мстительность	Нетерпимость к мнению других	Подозрительность	Позитивная агрессивность	Негативная агрессивность	Конфликтность
1.	Испытуемый 1	6	6	8	6	5	2	3	6	12	5	25
2.	Испытуемый 2	6	5	9	5	3	4	4	7	10	8	25
3.	Испытуемый 3	7	2	10	3	5	1	5	5	5	6	27
4.	Испытуемый 4	7	6	5	5	5	2	3	9	11	5	26
5.	Испытуемый 5	8	8	4	6	2	3	2	8	14	5	22
6.	Испытуемый 6	7	5	5	3	4	3	5	5	8	8	21
7.	Испытуемый 7	6	5	9	4	5	6	3	6	9	9	26
8.	Испытуемый 8	6	2	5	4	6	1	4	4	6	5	21
9.	Испытуемый 9	5	6	5	6	7	2	3	2	12	5	19
10.	Испытуемый 10	9	6	6	7	5	3	2	4	13	5	24
11.	Испытуемый 11	6	5	6	4	5	5	3	6	9	8	23
12.	Испытуемый 12	5	3	8	3	5	5	3	6	6	8	24
13.	Испытуемый 13	6	4	9	2	2	4	2	4	6	6	21
14.	Испытуемый 14	8	3	5	5	4	3	4	2	8	7	19
15.	Испытуемый 15	6	6	3	2	6	4	2	8	8	6	23
16.	Испытуемый 16	7	6	4	3	5	2	1	9	9	3	25
17.	Испытуемый 17	6	4	6	6	4	4	2	4	10	6	20
18.	Испытуемый 18	8	2	6	4	5	3	4	7	6	7	26

**Результаты контрольной диагностики экспериментальной группы по  
методике «Личностная агрессивность и конфликтность»**

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>Вспыльчивость</b>	<b>Наступательность</b>	<b>Обидчивость</b>	<b>Неуступчивость</b>	<b>Компромиссность</b>	<b>Мстительность</b>	<b>Нетерпимость к мнению других</b>	<b>Подозрительность</b>	<b>Позитивная агрессивность</b>	<b>Негативная агрессивность</b>	<b>Конфликтность</b>
1.	Испытуемый 19	4	5	6	5	6	1	2	3	10	3	19
2.	Испытуемый 20	4	3	5	4	5	2	3	3	7	5	17
3.	Испытуемый 21	3	2	7	2	5	2	2	4	4	4	19
4.	Испытуемый 22	5	5	4	3	6	3	3	5	8	6	20
5.	Испытуемый 23	3	5	3	6	3	2	1	6	11	3	15
6.	Испытуемый 24	6	4	5	2	3	2	3	4	6	5	18
7.	Испытуемый 25	3	4	6	3	3	4	2	3	7	6	15
8.	Испытуемый 26	4	2	4	3	5	3	2	2	5	5	15
9.	Испытуемый 27	3	4	2	6	7	2	2	3	10	4	15
10.	Испытуемый 28	4	5	5	6	3	3	3	2	11	6	14
11.	Испытуемый 29	4	3	6	6	6	4	2	4	9	6	20
12.	Испытуемый 30	4	2	5	3	5	5	1	5	5	6	19
13.	Испытуемый 31	3	4	7	3	3	3	2	4	7	5	17
14.	Испытуемый 32	6	3	3	2	4	3	3	2	5	6	15
15.	Испытуемый 33	5	3	2	4	4	4	2	6	7	6	17
16.	Испытуемый 34	6	4	5	2	3	3	4	7	6	7	21
17.	Испытуемый 35	7	3	3	3	7	2	1	3	6	3	20
18.	Испытуемый 36	6	3	6	4	5	2	4	5	7	6	22



Результаты контрольной диагностики контрольной группы по методике  
«Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов»

№	ФИО	Знания	Умения	Способности	Ср. значения готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов
1.	Испытуемый 1	24	37	33	31
2.	Испытуемый 2	33	25	37	32
3.	Испытуемый 3	26	27	26	26
4.	Испытуемый 4	37	38	36	37
5.	Испытуемый 5	28	26	38	31
6.	Испытуемый 6	36	25	40	34
7.	Испытуемый 7	25	33	30	29
8.	Испытуемый 8	42	22	34	33
9.	Испытуемый 9	25	30	30	28
10.	Испытуемый 10	37	27	43	36
11.	Испытуемый 11	24	35	27	29
12.	Испытуемый 12	21	27	35	28
13.	Испытуемый 13	34	42	25	34
14.	Испытуемый 14	25	24	29	26
15.	Испытуемый 15	22	36	34	31
16.	Испытуемый 16	26	25	26	26
17.	Испытуемый 17	24	26	20	23
18.	Испытуемый 18	25	28	23	25

Результаты контрольной диагностики экспериментальной группы по  
методике «Диагностика готовности к ведению переговоров и разрешению  
конфликтов»

№	ФИО	Знания	Умения	Способности	Ср. значения готовности к ведению переговоров и разрешению конфликтов
1.	Испытуемый 19	45	38	39	41
2.	Испытуемый 20	46	39	50	45
3.	Испытуемый 21	50	47	40	46
4.	Испытуемый 22	50	40	48	46
5.	Испытуемый 23	46	50	42	46
6.	Испытуемый 24	46	43	44	44
7.	Испытуемый 25	48	46	45	46
8.	Испытуемый 26	47	44	39	43
9.	Испытуемый 27	39	50	45	45
10.	Испытуемый 28	51	45	47	48
11.	Испытуемый 29	40	39	50	43
12.	Испытуемый 30	44	50	48	47
13.	Испытуемый 31	45	49	49	48
14.	Испытуемый 32	42	40	44	42
15.	Испытуемый 33	50	49	50	50
16.	Испытуемый 34	39	42	35	39
17.	Испытуемый 35	41	44	41	42
18.	Испытуемый 36	39	41	37	39